

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LAS NORMAS ISO
9001:2015 E ISO/DIS 45001 PARA EL PROCESO DE GESTION OPERATIVA
DE LA EMPRESA PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA.**

**ANA MARIA BLANCO RANGEL
YENIFFER KATHERINE PALOMINO LANCHEROS**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURAS
ESPECIALIZACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION HSEQ
CUCUTA, NORTE DE SANTANDER
2017**

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LAS NORMAS ISO
9001:2015 E ISO /DIS 45001 PARA EL PROCESO DE GESTION OPERATIVA
DE LA EMPRESA PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA.**

**ANA MARIA BLANCO RANGEL
YENIFFER KATHERINE PALOMINO LANCHEROS**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Especialista en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ**

**DIRECTOR
ING. OSCAR JOSÉ CÁCERES RINCÓN
Magister en Administración de Empresas con énfasis en Sistemas
Integrados de Gestión**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURAS
ESPECIALIZACION EN SISTEMAS INT**

**EGRADOS DE GESTION HSEQ CUCUTA, NORTE DE SANTANDER
2017**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| <u>RESUMEN</u> | 09 |
| <u>INTRODUCCIÓN</u> | 11 |
| 1. <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u> | 13 |
| 2. <u>JUSTIFICACION</u> | 14 |
| 3. <u>OBJETIVOS</u> | 15 |
| 3.1 <u>OBJETIVO GENERAL</u> | 15 |
| 3.2 <u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> | 15 |
| 4. <u>MARCO REFERENCIAL</u> | 16 |
| 4.1 <u>ANTECEDENTES</u> | 16 |
| 4.2 <u>MARCO TEORICO</u> | 16 |
| 4.2.1 <u>Sistema Integrado de gestión (SIG)</u> | 16 |
| 4.2.2 <u>Norma ISO9001:2015 Sistemas de gestión de calidad.</u> | 20 |
| 4.2.3 <u>Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo el modelo</u> | |
| <u>ISO/DIS 45001</u> | 22 |
| 4.3 <u>MARCO CONTEXTUAL</u> | 25 |
| 5. <u>METODOLOGIA</u> | 26 |
| 5.1 <u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> | 26 |
| 5.2 <u>FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u> | 26 |
| 5.3 <u>MÉTODOS</u> | 27 |
| 6. <u>RESULTADOS</u> | 29 |

| | | |
|-----|---|----|
| 6.1 | <u>RESULTADOS OBJETIVO 1</u> | 29 |
| 6.2 | <u>RESUSLTADOS OBJETIVO 2</u> | 55 |
| 6.3 | <u>RESUSLTADOS OBJETIVO 3</u> | 73 |
| 7. | <u>RECOMENDACIONES</u> | 74 |
| 8. | <u>CONCLUSIONES</u> | 75 |
| 9. | <u>BIBLIOGRAFIA</u> | 76 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| <u>Tabla 1. Lista de chequeo requisitos ISO 9001:2015</u> | 29 |
| <u>Tabla 2. Lista de cheque ISO DIS 45001</u> | 41 |
| <u>Tabla 3. Requisitos priorizados para ISO 9001:2015</u> | 46 |
| <u>Tabla 4. Requisitos priorizados para ISO DIS 45001</u> | 51 |
| <u>Tabla 5. Planificación del SIG</u> | 54 |
| <u>Tabla 6. Objetivos Estratégicos</u> | 57 |
| <u>Tabla 7. Matriz DOFA</u> | 58 |
| <u>Tabla 8. Estrategias DOFA</u> | 59 |
| <u>Tabla 9. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</u> | 60 |
| <u>Tabla 10. Información documentada Proceso Gestión operativa</u> | 62 |
| <u>Tabla 11. Planificación de objetivos</u> | 66 |
| <u>Tabla 12. Indicadores del proceso de Gestión operativa</u> | 69 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| <u>Figura 1. Evolución ISO/ DIS 45001</u> | 23 |
| <u>Figura 2. Mapa de Proceso Promotora de Seguros Cúcuta.</u> | 61 |
| <u>Figura 3. Organigrama PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA.</u> | 64 |

ANEXOS

| | |
|--|-----|
| <u>ANEXO A. FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION</u> | 74 |
| <u>ANEXO B. ENTREVISTA</u> | 76 |
| <u>ANEXO C. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN OPERATIVA</u> | 80 |
| <u>ANEXO D. PROCEDIMIENTO DE COTIZACION</u> | 84 |
| <u>ANEXO E. PROCEDIMIENTO DE EMISION DE POLIZAS GENERALES</u> | 107 |
| <u>ANEXO F. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION DE PAGO DE COMISIONES</u> | |
| <u>ASESORES EXTERNOS</u> | 115 |
| <u>ANEXO G. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS</u> | 120 |
| <u>ANEXO H. PROCEDIMIENTO DE FINANCIACION DE POLIZAS</u> | 128 |
| <u>ANEXO I. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SINIESTROS</u> | 135 |
| <u>ANEXO J. PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO Y APERTURA DE PUNTOS DE</u> | |
| <u>SOAT</u> | 141 |
| <u>ANEXO K. GUIA DEL GESTION DEL RIESGO</u> | 157 |
| <u>ANEKO L. MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</u> | 170 |
| <u>ANEXO M. PLAN PARA MEJORAR AMBIENTE DE TRABAJO</u> | 173 |
| <u>ANEXO N. MANUAL DE FUNCIONES</u> | 175 |
| <u>ANEXO O. PLAN DE CAPACITACION</u> | 174 |
| <u>ANEXO P. GUIA DE COMUNICACIONES, PARTICIPACION Y CONSULTA</u> | 198 |
| <u>ANEXO Q. PROCEDIMIENTO PARA CREACION, ACTUALIZACION Y CONTROL</u> | |
| <u>DE INFORMACION DOCUMENTADA</u> | 205 |
| <u>ANEXO R. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</u> | 216 |

| | |
|---|-----|
| <u>ANEXO S. ENCUESTA DE SATISFACCION</u> | 219 |
| <u>ANEXO T. PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME</u> | 221 |
| <u>ANEXO U. AUDITORIA INTERNA</u> | 227 |
| <u>ANEXO V. PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</u> | 244 |
| <u>ANEXO W. . PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES DE TRABAJO</u> | 256 |
| <u>ANEXO X. MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS</u> | 265 |
| <u>ANEXO Y. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</u> | 268 |
| <u>ANEXO Z. PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</u> | 276 |
| <u>ANEXO A.1 PROGGRAMA VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA PSICOSOCIAL</u> | 284 |
| <u>ANEXO B.1. PLAN DE EMERGENCIAS</u> | 294 |

RESUMEN

El presente Trabajo de Grado, presenta una metodología para integrar los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad, Basados en las normas ISO 9001:2015 E ISO /DIS 45001

PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA, empresa dedicada a la comercialización y asesoramiento de pólizas generales y SOAT

En la actualidad, las empresas en general, tienen una intranquilidad frente a su necesidad de mejorar su gestión diaria por medio de sistemas de gestión. Por lo tanto, la empresa considera parte de su estrategia empresarial iniciar con el diseño del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Seguridad).

En el primer Lugar, se realizó un diagnóstico del estado actual de la empresa, donde podemos evidenciar el porcentaje de cumplimiento de cada norma, y al mismo tiempo con ayuda de la gerencia priorizar requisitos que le ayude al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se diseñó toda la información documentada de cada requisito priorizado, que será de gran beneficio para la organización, dado que se explica muy detalladamente que se debe hacer para el cumplimiento del mismo.

Finalmente, se socializo el Diseño realizado para el sistema, dado a conocer los puntos más importantes

PALABRAS CLAVES

Enfoque basado en procesos, estándar, liderazgo, mejora continua, productividad, satisfacción del cliente, seguridad y salud en el trabajo.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, La mejora continua se ha convertido en una prioridad para el logro de ventajas competitivas en todas las organizaciones de productos o servicios, debido a la globalización y al incremento de las exigencias de clientes y partes interesadas.

Las organizaciones de servicios cada día tiene un margen más amplio de participación en la economía, por lo que se hace indispensable para las empresas situar al cliente en el centro de sus esfuerzos, identificando factores claves que permitan alto grado de satisfacción de las necesidades del cliente, rápida información a las inquietudes que emite, accesibilidad al servicio, etc. que significarían ventajas sobre su competencia. Un factor clave de éxito podría ser en la adopción de un sistema integrado de gestión que encamine a mantener ventajas competitivas en el entorno socioeconómico, así como generar confianza en la preservación de la integridad de sus colaboradores y partes interesadas.

El servicio es un proceso cuya finalidad es la plena satisfacción del cliente la cual será medida de inicio a fin, significando más que el cumplimiento de los estándares, teniendo en cuenta que esto se logra con facilidad, si las partes involucradas están comprometidas con la actividad que realizan, en este caso; calidad significa marcar una diferencia, crear una percepción en cada cliente sobre la prestación del servicio, garantizando altos niveles de satisfacción y retorno.

Existen organizaciones que logran exceder las expectativas de sus clientes, tratando de asegurar su supervivencia en las condiciones actuales, pero pensar que se llegó al “estado ideal”, es errar; el entorno se encuentra en constante cambio; las empresas deben estar siempre investigando, analizando e innovando para satisfacer los nuevos intereses de los clientes, implementando un programa de mejora continua.

La Empresa Promotora de Seguros Cúcuta, presta el servicio de proveer seguros para sus usuarios, donde protegen sus patrimonios y vida en general. Esto incluye seguros de salud, vehículos, SOAT, todo riesgo, pólizas de responsabilidad y cumplimiento entre otros. Actualmente tiene 3 sedes en la ciudad de Cúcuta, en las que se encuentra incluido el servicio de financiación. La adopción de un sistema integrado de gestión (Sistema de gestión de calidad y Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo) permitirá principalmente mejorar la percepción de

los clientes de sus servicios, la optimización del desarrollo de las actividades para la prestación de servicios y generar confianza en lo relacionado a la preservación y protección de la salud de sus trabajadores y partes interesadas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas expresan comprender la necesidad e importancia del enfoque basado en procesos, pero no todas actúan o desarrollan esta, lo que significa que es insuficiente la conciencia de la necesidad del cambio, se hace necesario el giro hacia una nueva cultura de trabajo que se dirija a la atención, satisfacción del cliente y un enfoque sistemático, así como a la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Actualmente PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA no tiene un sistema de gestión que le permita mantener sus procesos documentados y una estructura organizacional definida, por lo cual se ve afectada por los ineficientes planes y directrices que permitan un desarrollo óptimo de sus actividades; afectando también la pérdida de información y clientes, teniendo en cuenta que estos errores se reflejan al final de cada operación. En lo relacionado al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo no cuenta con la identificación de los riesgos propios a las actividades de la organización, ni un modelo definido con mecanismos de control que le permitan prevenir accidentes y enfermedades laborales, lo que podría implicar sanciones e incumplimientos de requisitos legales.

La empresa PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA, reconoce la necesidad de trabajar en función de los requerimientos de los clientes y demás partes interesadas como aspecto esencial para el crecimiento de la organización y crear concepciones nuevas para el trabajo en equipo, eliminando la desorganización, o falta de secuencias en las actividades operativas que afectan la labor del personal, lo que se termina reflejando en inadecuado e incorrecto flujo de información entre las áreas de trabajo, sobreasignación de tareas al personal de la empresa, lo que actualmente está afectando la percepción de satisfacción de los clientes y el reconocimiento de la empresa en el mercado.

2. JUSTIFICACION

El diseño de un sistema integrado de Gestión bajo las normas ISO 9001:2015 y ISO/DIS45001 es una excelente herramienta que contribuye principalmente a entender las necesidades y expectativas de los clientes y además puede lograr el inicio de la mejora de los procesos llevando a que todas las actividades que se desarrollan en la organización se encaminen al cumplimiento de políticas y objetivos trazados por la alta dirección, así como ser una herramienta de apoyo para el cumplimiento de requisitos legales vigentes.

Por medio del Diseño de un Sistema Integrado de Gestión se ofrece la oportunidad de un mejoramiento continuo de la organización que le permitirá optimizar la prestación de sus servicios, la satisfacción del cliente, mayor demanda de negociaciones y la permanencia y posicionamiento en el mercado, la mejora en los procesos de un sistema de salud en el trabajo.

Se obtendrán beneficios de una organización con enfoque en procesos, con actividades y recursos definidos para cada uno de estos, se diseñara información documentada del SIG para el proceso de gestión operativa por lo que representa el proceso clave, que permitirá mejorar la comunicación interna y externa, reducción de reproceso en la ejecución de las actividades, eliminación de sobreasignación de actividades y desconocimiento de la ejecución de estas y se lograra evitar y prevenir accidentes y enfermedades laborales para trabajadores, contratistas, visitantes, y el aporte al cumplimiento de requisitos legales y de las partes interesadas.

El diseño implica grandes cambios, por lo tanto, se requiere una efectiva toma de conciencia de la alta dirección y del personal de la organización ya que será fundamental para el éxito del proceso.

Con el desarrollo del presente proyecto se aplicaran y pondrán al servicio de la organización los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del programa, que le permitirá mejorar su gestión de calidad y Seguridad y salud en el trabajo.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO /DIS 45001 para el proceso de Gestión operativa de la Empresa Promotora de Seguros Cúcuta.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la empresa PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA que permita evaluar el estado actual de la organización con respecto a las normas ISO9001:2015 ISO /DIS 45001
- Elaborar la estructura documental del sistema integrado de Gestión para el proceso Gestión Operativa.
- Socializar y sensibilizar con el personal de la organización el diseño realizado del SIG.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 ANTECEDENTES

AMAYA BERMUDEZ, Jesús Ernesto y AMAYA GARCIA, Nelson. DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE AGUA ENVASADA, PARA LA EMPRESA J.P.N ALIMENTOS LTDA. Trabajo de grado (Especialista en Sistema Integrados de Gestión de la Calidad). Universidad de Pamplona. Facultad de Ingenierías y Arquitecturas.

En este trabajo de grado se describe el diseño del sistema integrado de gestión en la empresa J.P.N ALIMENTOS LTDA, lo que le permite el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los diferentes clientes tanto internos como externos a través de la integración de un sistema de calidad y un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional.

QUINTERO ROJAS, Carlos Alexander y PINEDA VARGAS, Italo Julio. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO QHSE, EN LA EMPRESA ICICO S.A.S. EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS EN CASANARE (COLOMBIA). Trabajo de grado (Especialización en Gestión Integrada QHSE) Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Programa de Ingeniería Industrial.

En este trabajo de grado se describe el diseño del sistema de gestión integrado QHSE para la empresa ICICO S.A.S., según los requisitos de las Normas ISO 9001:2008. ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, permitiéndole contar con mayor credibilidad y oportunidad en el momento de participar en un proceso de licitatorio, facilitando y consolidación su participación en proyectos en el sector de hidrocarburos.

4.2 MARCO TEORICO

ISO¹. ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO) El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una

¹ <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Estándar.² Las normas internacionales son engranajes esenciales. Ellos establecen especificaciones de primera clase de productos, servicios y sistemas con el objetivo de calidad, seguridad y eficiencia. Ellos juegan un papel clave en facilitar el comercio internacional.

ISO ha publicado más de 21.000 Normas Internacionales y publicaciones que cubren casi todos los sectores de la industria relacionada - de las tecnologías de seguridad alimentaria, la salud y la agricultura. Las Normas Internacionales ISO tienen un impacto en todas partes, para todo el mundo.

4.2.1 Sistema Integrado de gestión (SIG): Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los Subsistemas que lo componen³ (Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros).

Métodos para Integrar sistemas de gestión⁴:

El paso inicial es que la organización realice un análisis del contexto en que se encuentra operando, considerando aspectos relacionados tales como:

- Madurez: nivel de madurez o capacidad para la gestión por procesos.
- Complejidad: nivel de las necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas (en el momento actual y en el medio plazo).
- Alcance: extensión de los sistemas de gestión
- Riesgo: nivel de riesgo debido a incumplimientos legales o fallos asociados al proceso de integración

Una vez efectuado este análisis, la organización estará en disposición de seleccionar el **Método de integración** apropiado.

² www.iso.org

³ Manual Del Sistema Integrado De Gestión, Universidad Nacional de Colombia. Mayo de 2015

⁴ <https://calidadgestion.wordpress.com/2012/11/13/sistemas-integrados-de-gestion/>

Resulta importante destacar que la máxima eficacia del análisis del contexto se consigue cuando se logra involucrar a todas las partes interesadas, como por ejemplo, los representantes de la dirección de los sistemas de gestión a integrar, las funciones implicadas en el sistema que se consideren necesarias y la alta dirección.

En este sentido, se puede considerar como herramienta de gestión para el análisis de la situación del contexto efectuar un Análisis (análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas) de su situación.

Los posibles métodos de integración a utilizar según el nivel de madurez de la gestión por procesos son los siguientes:

Método Básico: Es un método muy rentable ya que requiere una inversión pequeña y se obtienen resultados importantes a corto plazo, debido a la optimización de los recursos destinados a la gestión de la documentación y a la gestión integrada de algunos procesos.

Este método no requiere experiencia en la gestión por procesos, y es abordable por todo tipo de organizaciones.

Entre las acciones que pueden llevarse a cabo en este método se encuentran las siguientes:

- Integrar las políticas de cada sistema de gestión en una política única de sistema integrado de gestión.
- Integrar en un único Manual de Gestión la documentación de los sistemas de gestión que se aplican.
- Definir las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la gestión de todos los aspectos que cubre el sistema integrado (calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, etc.).
- Integrar la gestión de algunos procesos organizativos comunes a los sistemas teniendo en cuenta los requisitos de cada uno. Por ejemplo elaboración y gestión de los documentos y registros, auditoría interna.
- Integrar también la documentación de estos procesos.

Método Avanzado: Este método supone la continuación natural del método “Básico”, y su rentabilidad se consigue normalmente a medio plazo, ya que se requiere cierta experiencia para implantar eficazmente la gestión por procesos. Para aplicar este método se necesita un nivel de madurez en la gestión por procesos suficiente, que supone alcanzar o superar el nivel 2 de la tabla de niveles de madurez en la gestión por procesos. Por ello, intentar aplicar este método sin la necesaria experiencia en la gestión por procesos puede suponer la aparición de problemas durante la integración.

Las acciones que, a modo de ejemplo, pueden ser abordadas en este estadio son las siguientes:

- Desarrollo de un mapa de procesos que integra para los diferentes sistemas de gestión, los procesos gestión o estratégicos, los procesos operativos o clave y los procesos de soporte, y sus interrelaciones.
- Definición y gestión de los procesos que contemplan entre otros los siguientes factores: definición de responsables, objetivos, indicadores, elementos de entrada y salida de los procesos, instrucciones que aplican a requisitos de varios sistemas, formación, planificación, procesos relacionados con el cliente, compras, producción y prestación del servicio, mantenimiento, equipos de seguimiento y medición, etc.
- Revisión y mejora sistemática de los procesos teniendo en cuenta los requisitos de cada sistema.

Método Experto: Este método supone la continuación natural del método “Avanzado”, y es un método muy rentable, ya que supone extender la integración a corto plazo del sistema de gestión por procesos existente a otras áreas o aspectos no contemplados hasta ahora, sin inversión adicional. Se pueden conseguir grandes resultados si se alinean los procesos con las estrategias de la organización.

Se requiere una gran experiencia en la gestión por procesos para aplicar este método (superior a 2 según la tabla de niveles de madurez en la gestión por procesos).

Las acciones que, a modo de ejemplo, pueden ser abordadas en este estadio son las siguientes:

- Establecer objetivos y metas, e indicadores integrados, así como “desplegar” los objetivos e indicadores a los procesos y subprocesos.

- Incluir la “voz del cliente”, a los proveedores y otras partes interesadas en el diseño de todos los procesos.
- Extender la gestión por procesos a las actividades administrativas y económicas.
- Involucrar a los proveedores en la mejora de los procesos.

Aspectos a considerar para integrar sistemas de gestión. Cuando una organización considera la integración de sus sistemas de gestión se deben estudiar dos aspectos fundamentales:

- a) ¿Qué significa el sistema integrado de gestión para la organización?
- b) ¿Puede la organización beneficiarse implantando un sistema de gestión integrado?

Para obtener respuestas a estas preguntas la organización debe conocerse internamente en profundidad, debe conocer el entorno en que se encuentra y debe tener objetivos claros con respecto a los resultados que están vinculados con las operaciones de la organización.

Resulta indispensable entonces el convencimiento de la dirección de la organización de que esto es beneficioso para la misma, pues la motivación primaria debe provenir de la firme convicción que la implantación del sistema integrado de gestión será beneficiosa en términos de rentabilidad a largo plazo y de desarrollo integral de la organización.

4.2.2 Norma ISO9001:2015 Sistemas de gestión de calidad.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;

d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados⁵

Calidad⁶ Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

Sistema de gestión de la calidad.⁷ Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

- El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes
- EL SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.
- Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

Contexto de una organización.⁸ Comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

La visión, misión, políticas y objetivos son ejemplos de las formas en las que se pueden expresar los propósitos de la organización

⁵ Norma Técnica Colombiana, NTC-ISO 9001, Cuarta Actualización. 2015.

⁶ ISO 9000:2015, Fundamentos y vocabulario, Cap 2.2.1

⁷ ISO 9000:2015, Fundamentos y vocabulario, Cap 2.2.2

⁸ ISO 9000:2015, Fundamentos y vocabulario, Cap 2.2.3

Partes interesadas.⁹ El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. Las organizaciones atraen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.

4.2.3 Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo el modelo ISO/DIS 45001

“En 2012 se hizo el planteamiento de actualizar la norma OHSAS 18001, teniendo en cuenta que las normas ISO 14001 e ISO 9001, las cuales fueron la base para la creación de la norma OHSAS 18001, estaban siendo actualizadas. Uno de los grandes cambios era garantizar que hubiera homogeneidad en la distribución del contenido de las normas a través de la creación del Anexo SL (High Level Structure), una estructura de alto nivel, por tal razón, se pensó que se debía activar el comité para actualizar OHSAS 18001 con la nueva estructura. En ese momento, el diálogo en ISO por las permanentes reuniones de los diferentes comités volvió a poner sobre la mesa lo que desde los años 90 se había iniciado: pedir que hubiera una norma ISO de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, llevando el análisis a decidir que era hora de vincular esta norma a ISO. De tal manera que, desde ese momento, en ISO se tomó la decisión de adoptar la norma ISO 45001.

Desde marzo de 2013 se ha venido trabajando la norma ISO 45001 en el ámbito del Comité de Proyecto de la ISO, denominado ISO PC 283 “Sistema de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional”. Este comité inicialmente contó con la participación de 27 países y en la actualidad ya suma 54, entre ellos Colombia. De igual forma, cuenta con organismos que lideran este tema a nivel internacional como: la OIT, la Organización Internacional de Empleadores (OIE), el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral (NIOSH), entre otros, con la finalidad de que el documento emitido se encuentre articulado con todas aquellas prácticas laborales internacionales.”¹⁰

⁹ ISO 9000:2015, Fundamentos y vocabulario, Cap. 2.2.4

¹⁰http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=690:certificacion&catid=349&Itemid=888

El proyecto de la norma internacional ISO/DIS 45001 ha recibido la aprobación el 72% de los organismos nacionales de certificación, faltando solo un 3% más para convertirse en estándar internacional y ser publicada oficialmente.

En febrero de 2017 se publicó el segundo DIS, la revisión podría finalizar sobre junio de 2017 y la nueva norma sería publicada. Si se requiere un FDIS (Proyecto Final de la Norma Internacional) entonces la nueva norma ISO 45001 se aprobaría en noviembre de 2017.

A partir de este segundo DIS, ISO sugiere que las empresas pueden iniciar sus procesos de transición de OHSAS 18001:2007 a ISO/DIS 45001, ya que no se esperan cambios sustanciales en este documento.

Fechas:

- Primer DIS publicado en febrero de 2016.
- Segundo DIS publicado en febrero de 2017.
- La norma definitiva se espera ahora en la segunda mitad de 2017.

En la figura 1 se muestra la evolución de la norma ISO 45001 en el tiempo.

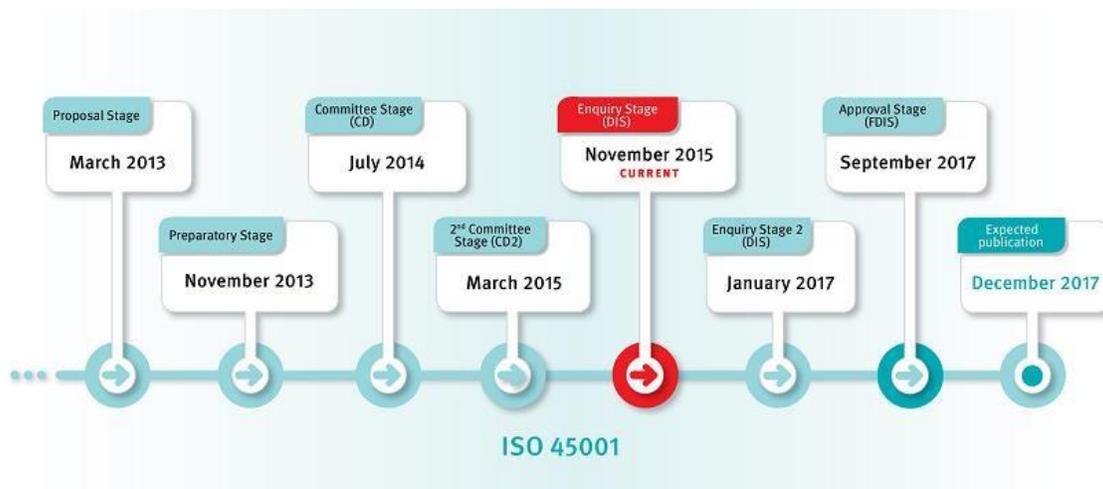


Figura 1. Evolución de ISO 45001
Fuente: <http://www.iso.org/iso/iso45001>

La estructura de la norma ISO 45001 adopta una nueva estructura de alto nivel siendo común a la norma ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, Al ser todos los requisitos comunes, con el mismo número de cláusulas e igual estructura hace más sencilla la integración de múltiples normas.

La versión DIS de la norma ISO 45001 contiene 10 cláusulas y 10 anexo, en la que cada anexo proporciona información adicional para una de las cláusulas de la norma ISO 45001.

“En el nuevo estándar de seguridad y salud en el trabajo se incluye:

- El contexto de la organización, este es un concepto nuevo en comparación con la norma OHSAS 18001, en el que la organización tendrá que considerar todas las cuestiones internas y externas relevantes para SGSST, hace referencia a los trabajadores y las partes interesadas, además de sus necesidades y expectativas.
- El Liderazgo y participación de los trabajadores: se encuentra en la cláusula 5, a diferencia de la OHSAS 18001 en la que sólo se encuentra el liderazgo, se incluye la política y los roles del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y participación y la consulta. En comparación con la norma OHSAS 18001, se elabora con un mayor nivel de detalle en lo que dicho proceso tiene que ser similar, y se añade a la selección del liderazgo que hace hincapié en la responsabilidad de la dirección durante todo el proceso.
- La planificación: se incluyen los riesgos y las oportunidades en relación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. En comparación con la norma OHSAS 18001, los requisitos para la identificación de los peligros se encuentra muy bien definidos, con el enfoque proactivo durante la identificación de peligros. Cuando se trata de los riesgos y las oportunidades que tiene que ser abordados, y se aclaran las ambigüedades sobre la misma cláusula pero en la norma ISO 9001 e ISO 14001. Esta cláusula cubre la identificación de los requisitos legales y las acciones de la planificación para abordar todas las cuestiones que hemos mencionado anteriormente.
- Soporte: se cubren todos los requisitos necesarios para tener un SGSST. Este enfoque es mejor que la norma OHSAS 18001, y que todos los recursos están bajo la misma cláusula. No existen nuevos requisitos significativos en esta parte, excepto que tiene información documentada en lugar de documentos y registros, además también existe un nuevo elemento que viene en el borrador de la ISO 45001.
- Operación: comprende controles operacionales y la preparación para emergencias y respuesta. Además de estas dos cláusulas secundarias, también existen algunos nuevos con respecto a todos los procesos que se han externalizados, las adquisidores y los contratistas.
- Evaluación del desempeño: se incluye el monitoreo y medición del SGSST para mejorar el rendimiento, la evaluación de las obligaciones de cumplimiento,

auditoría interna y revisión por la dirección, y cubre la mayor parte de las cláusulas 4.5 de la norma OHSAS 18001.

- Mejora: los incidente son ahora una parte de la misma cláusula como las no conformidades y las acciones correctivas, que tienen sentido, ya que deben ser tratados de la misma forma como las no conformidades. La cláusula siguiente en la mejora continua y existen cambios en cuanto a la estructura de la cláusula. Se pueden dividir en dos partes: la primera de ellas trata sobre la definición de los objetivos de la mejora continua, la segunda define el proceso”.¹¹

4.3 MARCO CONTEXTUAL

PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA es una empresa familiar dedicada a la comercialización y asesoramiento de pólizas generales y SOAT, netamente Santandereana, cuenta con excelente personal administrativo y asesores capacitados que les brindan toda la información y asesoría requerida por el cliente.

La empresa se encuentra ubicada en su sede Principal en la Av. 1E n 13-15 Caobos, Cúcuta

• ¹¹ <http://www.nueva-iso-45001.com/2016/01/diferencia-entre-ohsas-18001-e-iso-45001/>

5. METODOLOGIA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para alcanzar los objetivos planteados, se realizara un estudio Descriptivo¹², Un estudio descriptivo, la información es recolectada sin cambiar el entorno, es decir, no hay manipulación. En ocasiones se conocen como estudios "correlacionales" o "de observación

Los estudios descriptivos en que el investigador interactúa con el participante pueden involucrar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria. Los estudios descriptivos en que el investigador no interactúa con el participante incluyen estudios de observación de personas en un ambiente o estudios que implican la recolección de información utilizando registros existentes.

5.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Fuentes primarias: las fuentes primarias de información para el proyecto fue el personal de la organización, clientes, proveedores. La información fue recolectada a través de reuniones de trabajo, por medio electrónico o por vía telefónica. Para ello, se tuvieron en cuenta los siguientes instrumentos:

- Formato de recolección de información para identificar la situación actual de la organización (Anexo A), que permitió el planteamiento del problema y justificación del proyecto.
- Una entrevista diagnóstico para conocer el nivel de cumplimiento, por parte de la empresa, de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015 (Anexo B)
- Entrevista abierta con las partes interesadas. El método utilizado para la entrevista dependió de la disponibilidad de la persona, siendo así a través de entrevistas personales y llamadas telefónicas.
- Observación

¹ Diseño de Investigaciones (<https://ori.hhs.gov/content/m%C3%B3dulo-2-dise%C3%B1o-de-investigaciones>)

Fuentes secundarias: las fuentes secundarias fueron tomadas de los documentos y registros actuales de Promotora de seguros Cúcuta, con respecto al sistema de gestión de la calidad.

5.3 MÉTODOS

Para el cumplimiento de las metas planteadas se requerirá de una serie de actividades y metodologías que se describen a continuación:

| 1. Realizar un diagnóstico de la empresa PROMOTORA que permita evaluar el estado actual de la organización con respecto a las normas ISO9001:2015 ISO /DIS 45001 | |
|--|---|
| ACTIVIDAD | MÉTODO |
| Reconocimiento de las necesidades específicas de la organización | A través de una reunión con la alta dirección, se determinaron las principales necesidades de mejora. Se realizará una presentación de la propuesta. Por medio del formato de recolección de información.(anexo a) |
| Diseño y aplicación de instrumentos de recolección de información | Por medio de entrevista con alta dirección y líderes de proceso se obtuvo información para identificar el grado de cumplimiento de requisitos para las normas ISO 9001:2015 ISO /DIS 45001, así mismo se solicitaran evidencias para verificar el cumplimiento.(anexo b) |
| Análisis de información | Se utilizara como instrumento una lista de chequeo para analizar el cumplimiento de cada uno de los requisitos y evidencias de esto. |

| 2. Diseñar la estructura documental del sistema integrado de Gestión para el proceso Gestión Operativa de acuerdo a los requisitos priorizados. | |
|---|--|
| ACTIVIDAD | MÉTODO |
| Revisión Documental | Se revisó la documentación actual de la organización de acuerdo a los criterios de integración y los requisitos priorizados de las normas en mención |

| | |
|--|---|
| Diseñar y/o actualizar Documentos requeridos de acuerdo a los requisitos priorizados | Se utilizó una metodología diferente la cual será descrita en el cumplimiento de los objetivos del proyecto, para el diseño y/o actualización de documentación existente que sea útil al sistema y dar cumplimiento a requisitos priorizados y aquellos que se pueden integrar. |
| Diseñar Documentos para el proceso de Gestión operativa | Crear, modificar y/o actualizar la información documentada para el proceso de gestión operativa conforme a las exigencias de las normas |

| | |
|--|---|
| 3. Socializar y sensibilizar con el personal de la organización el diseño realizado del SIG. | |
| ACTIVIDAD | MÉTODO |
| Socializar el diseño del SIG | Se realizó socializaciones en espacios concertados con la gerencia de los productos alcanzados durante el proyecto. Estas actividades permitieron la sensibilización del personal en cuanto a los beneficios del SIG. |

6. RESULTADOS

6.1 RESULTADOS OBJETIVOS 1

Realizar un diagnóstico de la empresa PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA que permita evaluar el estado actual de la organización con respecto a las normas ISO9001:2015 ISO /DIS 45001

De acuerdo a los resultados de la entrevista se identificó el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO /DIS 45001, en la tabla 1 y tabla 2 se muestra justificación de cumplimiento de cada requisito.

C CUMPLE
CP CUMPLE PARCIAMENTE
NC NO CUMPLE
NA NO APLICA

TABLA 1. Lista de chequeo requisitos ISO 9001:2015

| ITEM | DESCRIPCION | ESTADO | | | | OBSERVACION |
|------|---|--------|--------|--------|--------|--|
| | | C | C P | N C | N A | |
| 4 | Contexto de la Organización(titulo) | | | | x | |
| 4.1 | Comprensión de la organización y su contexto | | X | | | La alta dirección indica que ha realizado análisis de sus fortalezas y debilidades, sin embargo no se han tenido en cuenta factores externos, por lo que no se han identificado riesgos y oportunidades. No se han tenido en cuenta para direccionamiento estratégico de la organización |
| 4.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | | X | | | Se han identificado requisitos únicamente de los clientes, teniendo en cuenta indicaciones de las diferentes aseguradoras, sin embargo no se han identificado demás |

| | | | | | |
|-------|--|--|---|---|---|
| | | | | | partes interesadas ni sus requerimientos. No se identifican requisitos legales de la organización. |
| 4.3 | Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad | | | X | No se tiene definido el alcance del SGC considerando lo especificado en este requisito. Únicamente se identifican los productos y servicios de la organización |
| 4.4 | Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos | | | x | No se han identificado los procesos necesarios para el SGC, por lo que no se ha determinado para estos Entradas, Salidas, Interacción con otros procesos, Responsabilidades y autoridades, Criterios, métodos e indicadores de desempeño, Recursos, Riesgos y tratamientos. Cada proceso tiene oportunidades de mejora. |
| 5 | Liderazgo (Titulo) | | | | |
| 5.1 | Liderazgo y Compromiso (titulo) | | | | |
| 5.1.1 | Generalidades | | X | | Actualmente al no contar la organización con un SGC, no se puede identificar su grado de compromiso en asegurarse que el SGC logre resultados previstos por medio de la medición de la eficacia, y se promueva la mejora continua de este. |
| 5.1.2 | Enfoque al cliente | | | x | Aunque se tienen identificados los requisitos del cliente, no se han establecido métodos de medición para verificar que estos se cumplen regularmente (buzón de sugerencias, encuestas, pqr), que permitan tomar acciones para aumentar la satisfacción del cliente No se tiene identificados requisitos legales. |

| | | | | | |
|-------|---|--|--|---|---|
| | | | | | No se determinan los riesgos y oportunidades que afectan la prestación del servicio de manera conforme. |
| 5.2 | Política | | | | |
| 5.2.1 | Establecimiento de la política de calidad | | | X | La organización no ha establecido política del SGC apropiada, a la fecha se apoyan en la política de calidad de una de las aseguradoras. |
| 5.2.2 | Comunicación de la política de calidad. | | | x | No se comunica la política del SGC |
| 5.3 | Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización | | | x | La organización no cuenta con una estructura organizacional clara que permita que se definan, comuniquen y entiendan las responsabilidades y autoridades, lo que actualmente se ve reflejado en comunicación poco efectiva, sobreasignación de funciones, desorganización y falta de secuencia en actividades operativas. No se evidencia responsabilidades para el control de salidas previstas de los procesos, ni se evalúa su desempeño para identificar oportunidades de mejora. |
| 6 | Planificación (titulo) | | | | |
| 6.1 | Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades | | | x | La organización no ha determinado sus riesgos y oportunidades, por lo que tampoco se han identificado acciones para abordarlos y prevenir los efectos no deseados o aumentar los deseables. La alta gerencia es reactiva por lo que los inconvenientes que se puedan presentar se atienen cuando estos ocurren. |

| | | | | | | |
|---------|--|---|---|---|---|---|
| 6.2 | Objetivos de la calidad y Planificación para lograrlos | | | x | | La organización no tiene establecidos objetivos de la calidad, ni planificación para lograr estos. La alta dirección tiene objetivos generales, los cuales no abarcan todos los procesos del SGC. |
| 6.3 | Planificación de los cambios | | | X | | No se realiza planificación de cambios necesarios para el SGC. Cuando estos son necesarios se realizan acciones que se requieran de manera inmediata. |
| 7 | Apoyo (título) | | | | | |
| 7.1 | Recursos (título) | | | | | |
| 7.1.1 | Generalidades | x | | | | La organización proporciona los recursos necesarios para el SGC. |
| 7.1.2 | Personas | | X | | | Se cuenta con las personas para la operación de los procesos. No se cuenta con personas para la implementación del SGC. |
| 7.1.3 | Infraestructura | | X | | | La organización cuenta con infraestructura adecuada para la operación, sin embargo esta no se mantiene de forma adecuada. |
| 7.1.4 | Ambiente para la Operación de los procesos | | X | | | Aunque la alta dirección manifiesta su compromiso con el clima organización, se evidencia sobrecargas laborales, lo que genera estrés en el personal y en ocasiones conflictos a causa de esto. Las condiciones físicas de iluminación no son adecuadas. |
| 7.1.5 | Recursos de Seguimiento y Medición | | | | X | |
| 7.1.5.2 | Trazabilidad de las mediciones | | | | X | |
| 7.1.6 | Conocimiento de la Organización | | | x | | La organización ha logrado los conocimientos a través de las aseguradoras, conocimientos de los clientes, seminarios o |

| | | | | | |
|-------|---|--|---|---|---|
| | | | | | <p> cursos del sector. Sin embargo este no se encuentra identificado, documentado para que esté disponible y pueda ser controlado. No se realiza ninguna gestión para acceder a conocimientos adicionales requeridos como por ejemplo requisitos y condiciones de algunos tipos de pólizas.</p> |
| 7.2 | Competencia | | X | | <p>La organización no ha identificado, ni asegura completamente (solo algunos) las competencias necesarias de todas las personas que intervienen en los procesos. No se han adelantado acciones de formación requeridas manifestadas por el personal. No se realiza proceso de inducción al personal, ni evaluaciones de desempeño.</p> |
| 7.3 | Toma de Conciencia | | X | | <p>Se evidencia toma de conciencia del personal en su contribución al SGC y de las implicaciones de incumplimientos. La organización no cuenta con política ni objetivos de la calidad.</p> |
| 7.4 | Comunicación | | | X | <p>No se han definido claramente las comunicaciones internas y externas. Los errores de comunicación entre los procesos afectan considerablemente la satisfacción de cliente</p> |
| 7.5 | Información documentada (título Únicamente) | | | | |
| 7.5.1 | Generalidades | | X | | <p>La organización cuenta parcialmente con la</p> |

| | | | | | |
|-------|--|--|---|---|--|
| | | | | | información documentada requerida por la norma. Cuenta con la que ha considerado necesaria para la operación de sus procesos. |
| 7.5.2 | Creación y actualización | | | x | La información documentada que tiene la organización no está completamente identificada, y no se realiza revisión y aprobación. El personal crea documentos y estos son entregados a los clientes o partes interesadas sin control o previa autorización. |
| 7.5.3 | Control de la información documentada | | | x | No se realiza ningún control sobre la información documentada |
| 8 | Operación (título) | | | | |
| 8.1 | Planificación y Control Operacional | | X | | Se realiza planificación en algunos de los procesos de la organización como es el caso de cartera, y ventas. En ningún proceso se tienen establecidos controles que permitan tener confianza que se llevan a cabo según lo planificado, y se cumple con los requisitos determinados. No se controlan cambios planificados, como por ejemplo adecuación de la sede de la oficina principal. |
| 8.2 | Requisitos para los Productos y servicios (título) | | | | |
| 8.2.1 | Comunicación con el Cliente | | X | | La comunicación con el cliente se realiza con los portafolios suministrados por las aseguradoras, o los creados por los asesores externos que no pertenecen a la empresa. Toda la información de las diferentes líneas de pólizas es entregada al cliente por los asesores, no se cuenta |

| | | | | | |
|-------|--|--|---|--|--|
| | | | | | <p>con brochare o portafolios propios.</p> <p>No se tiene portal web.</p> <p>No se realiza retroalimentación del cliente relativo al producto.</p> <p>Las quejas se tienen en cuenta cuando el cliente realiza una reclamación directa a la empresa, ya que no se tiene buzón de sugerencias, ni PQR, ni encuestas de satisfacción.</p> <p>Se tienen establecidos contratos para los puntos de SOAT.</p> |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | X | | <p>Los requisitos de los productos son los establecidos por las aseguradoras y las compañías de financiamiento para cada una de las pólizas, los cuales quedan especificados en la cotización que se entrega al cliente y se indicaron durante la asesoría.</p> <p>Los requisitos considerados por la organización se han determinado.</p> <p>Se presentan errores cuando se realiza la cotización debido a que no se tienen establecidos mecanismos de comunicación entre los asesores y las delegadas comerciales, lo que afecta la satisfacción del cliente a quien no se entrega información en tiempo oportuno.</p> |
| 8.2.3 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | | X | | <p>La revisión de los requisitos del cliente se realiza en la cotización que debe ser autorizada por el cliente antes de enviar a la aseguradora para la emisión.</p> <p>No se conserva información documentada de esta revisión y que el cliente</p> |

| | | | | | |
|-------|--|---|--|---|--|
| | | | | | <p>acepto lo estipulado en la cotización.</p> <p>La organización se asegura que se cumplan los requisitos del producto y servicio específicos de las aseguradoras y las compañías de financiamiento, teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente será medida por el cumplimiento de estos dos, y el incumplimiento de estos estará en nombre de la organización y no de aseguradoras o compañías de financiamiento.</p> |
| 8.2.4 | Cambio de los requisitos para los productos y servicios | x | | | <p>Cuando se realizan cambios en los requisitos del cliente se realiza modificación de la cotización, ya sea por parte de la delegada comercial o la aseguradora, por lo que las personas pertinentes siempre son conscientes de los cambios.</p> |
| 8.3 | Diseño y desarrollo de productos y servicios (Titulo) | | | | |
| 8.3.1 | Generalidades | | | x | |
| 8.3.2 | Planificación del diseño y desarrollo | | | x | |
| 8.3.3 | Entradas para el diseño y desarrollo | | | x | |
| 8.3.4 | Controles del diseño y desarrollo | | | x | |
| 8.3.5 | Salidas del diseño y desarrollo | | | x | |
| 8.3.6 | Cambios del diseño y desarrollo | | | x | |
| 8.4 | Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Titulo) | | | | |
| 8.4.1 | Generalidades | | | x | <p>Todas las pólizas vendidas por Promotora son bajo en nombre de diferentes aseguradoras siendo estas</p> |

| | | | | | |
|-------|---|--|---|---|---|
| | | | | | <p>las que cubren las condiciones adquiridas por el cliente. Se realiza control a las condiciones de aseguramiento de las pólizas únicamente cuando se presenta un siniestro, dando seguimiento a todo el proceso hasta que se cumplen las condiciones de aseguramiento contratadas. La organización no tiene información documentada de criterios para la selección, evaluación y seguimiento de los proveedores. Estos son seleccionados por la alta dirección en conjunto con la dirección comercial bajo diferentes criterios no preestablecidos.</p> |
| 8.4.2 | Tipo y alcance del control | | X | | <p>El control solo se realiza cuando se presenta siniestro después de comprada la póliza... No se realiza ningún control durante la asesoría, cotización y emisión de las pólizas.</p> |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | | X | | <p>La organización comunica a los proveedores los requisitos para la comercialización de los diferentes ramos de pólizas, y este mantiene la competencia requerida de asesoría. No se comunica control y seguimiento que se realiza durante los siniestros.</p> |
| 8.5 | Producción y provisión del servicio (Titulo) | | | | |
| 8.5.1 | Control de la producción y provisión del servicio | | | X | <p>La prestación del servicio no se realiza bajo condiciones controladas. No se cuenta con información documentada de las características de los</p> |

| | | | | | | |
|-------|---|---|---|--|---|--|
| | | | | | | servicios, ni de los resultados a alcanzar. No se realiza ningún seguimiento o medición durante asesoría, cotización y emisión de pólizas. No se mantiene control sobre la competencia de las personas. Se implementan actividades posteriores a la entrega únicamente cuando el cliente tiene algún siniestro. |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad | | X | | | Se cuenta con sistema para cuando se requiera hacer trazabilidad a las pólizas cuando la cotización es aceptada y después de emitida (cobertura, asesor, datos del asegurado, etc.) |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | | | X | La organización tiene bajo su control propiedad perteneciente al cliente únicamente en la recepción de la documentación requerida para la emisión de la póliza, después esta es entregada y manejada por las aseguradoras. |
| 8.5.4 | Preservación | | | | x | |
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega | x | | | | Posterior a la entrega la organización cumple con los requisitos del cliente en el seguimiento de las condiciones de aseguramiento pactados en las pólizas que deben ser garantizados por las aseguradoras. |
| 8.5.6 | Control de Cambios | | | | X | La organización no revisa ni controla cambios en la prestación del servicio. |
| 8.6 | Liberación de los productos y servicios | | | | X | No tiene puntos de control para la aprobación de salida de los productos. |
| 8.7 | Control de la salida no conformes | | | | X | No se realiza control sobre las salidas no conformes, estas se presentan cuando hay emisión equivocada de |

| | | | | | |
|-------|--|--|--|---|--|
| | | | | | pólizas las cuales siempre debe realizarse corrección. No se conserva información documentada. |
| 9 | Evaluación del Desempeño (título) | | | | |
| 9.1 | Seguimiento, Medición, análisis y evaluación (título únicamente) | | | | |
| 9.1.1 | Generalidades | | | X | No se ha determinado que requiere seguimiento y medición, los métodos que se serán empleados, ni cuándo deben llevarse a cabo. La alta dirección evalúa el desempeño de sus procesos únicamente por medio de indicadores de venta y recaudo de cartera. No se analizan resultados de la evaluación de desempeño. |
| 9.1.2 | Satisfacción del Cliente | | | X | No se realiza seguimiento a la percepción de los clientes, por lo que no se tienen definidos métodos para obtener esta información como encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, PQRS, entre otras. |
| 9.1.3 | Análisis y evaluación | | | X | La organización no realiza análisis de la información que resulta del seguimiento y medición. |
| 9.2 | Auditoria Interna | | | X | La organización no realiza auditorías internas y No se tiene definido un programa para esto. No tiene definido el perfil de auditor interno. |
| 9.3 | Revisión por la dirección (Título) | | | | |
| 9.3.1 | Generalidades | | | X | La alta dirección no revisa el SGC. Se realizan revisiones no planificadas, donde únicamente se analizan información del proceso comercial, y de gestión de cartera y al final no se |

| | | | | | |
|-------|--|--|---|---|--|
| | | | | | obtienen información documentada de oportunidades de mejora, para todos los procesos de la organización. |
| 9.3.2 | Entradas de la revisión por la dirección | | | X | No se dispone de la información requerida como entrada para realizar la revisión por la dirección. |
| 9.3.3 | Salidas de la revisión por la dirección | | | X | Las revisiones de la alta dirección no proporcionan decisiones ni acciones de oportunidades de mejora, necesidad de cambio y necesidad de recursos. |
| 10 | Mejora (Titulo) | | | | |
| 10.1 | Generalidades | | | X | No se identifican oportunidades de mejora por lo que no se implementan acciones para aumentar la satisfacción de los clientes. |
| 10.2 | No conformidad y Acción Correctiva | | X | | La organización implementa acciones correctivas cuando se presenta quejas, sin embargo estas no corresponden a una revisión y análisis de la no conformidad, ni las causas de esta. No se determina si existen no conformidades similares o potenciales. No se cuenta con información documentada de los resultados de las acciones correctivas. |
| 10.3 | Mejora Continua | | | X | La organización no implementa acciones de mejora que surgen como resultado de análisis y evaluación, salidas de revisión por la dirección. La organización solo implementa acciones que después de una inconformidad o incumplimiento ante los clientes o partes interesadas, lo que la hace ser siempre reactiva. |

| | | | | |
|-------|----------|-----------|---------------|---------------|
| TOTAL | 5,3 % | 29,9 % | 47 ,4 % | 17 ,5 % |
|-------|----------|-----------|---------------|---------------|

La organización cumple el 5,3% de los requisitos de la norma, parcialmente cumple el 29,9% y no cumple el 47,4%. El índice de cumplimiento es muy bajo debido a que la organización no ha iniciado un proceso de diseño e implementación de un sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 2. Lista de cheque ISO DIS 45001

| DESCRIPCION | OBSERVACION | | | |
|--|-------------|----|----|---|
| | C | CP | NC | |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (titulo) | | | | |
| 4.1 comprensión de la organización y su contexto | | | X | No se han identificado cuestiones externas e internas que afectan el SGSST |
| 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas | | | X | No se han identificado las necesidades y expectativas de los trabajadores y partes interesadas |
| 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de s y so | | | X | No se han identificado los límites y aplicabilidad del SGSST |
| 4.4 sistema de gestión de s y so | | | X | No se han establecido procesos para el SGSST |
| 5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES (titulo) | | | | |
| 5.1 liderazgo y compromiso | | X | | La alta dirección asume la responsabilidad para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores. Al no tener un SGSST no es posible identificar el grado y liderazgo y compromiso con el SGGST comunicando la importancia de este, asegurando la disponibilidad de recursos, garantizando la participación del persona, asegurar que se logren los resultados previstos y la mejora continua, |
| 5.2 política de s y so | | | X | La organización no ha establecido e implementado una política de SGSST. |
| 5.3 roles, responsabilidades y autoridades de la organización. | | | X | La alta dirección no ha definido responsabilidades y autoridad |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | | | para los roles pertinentes al SGSST. |
| 5.4 participación y consulta | | | X | No se tiene establecido proceso de participación en el desarrollo, planificación, implementación, evaluación y acciones para mejorar el SGSST |
| 6. PLANIFICACIÓN (título) | | | | |
| 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades (título) | | | | |
| 6.1.1 generalidades | | | X | No se han determinado los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurarse que el SGSST logre los resultados, prevenir y reducir los efectos no deseados y lograr mejora continua |
| 6.1.2 identificación de peligros y evaluación de riesgos de s y so(título) | | | | |
| 6.1.2.1 Identificación de peligros | | | X | La organización no ha establecido un proceso para la identificación continua de peligros y riesgos propios de las actividades, situaciones de emergencia, infraestructura, etc. |
| 6.1.2.2 Evaluación de los riesgos de S Y SO y otros riesgos para el sistema de gestión de S Y SO | | | X | No se tiene establecido un proceso para la evaluación de riesgos identificados teniendo en cuenta requisitos aplicables y controles establecidos, ni los riesgos relacionados con la implementación del SGSST. No se tiene documentada metodología y criterios para la evaluación de los riesgos. |
| 6.1.2.3 Identificación de oportunidades de S Y SO y otras oportunidades | | | X | La organización no ha determinado proceso para identificar oportunidades para mejorar el desempeño del SGSST, eliminar o reducir los riesgos. |
| 6.1.3 determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos | | X | | No se tienen identificados completamente requisitos legales que son aplicables a la organización y a los peligros y riesgos del SGSST, determinar cómo estos aplican a la |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| | | | | organización y que es necesario comunicar |
| 6.1.4 planificación de acciones | | | X | No se han planificado acciones para abordar riesgos y oportunidades, requisitos legales y prepararse y responder ante emergencias. Planificar como integrar e implementar estas acciones en sus procesos |
| 6.2 objetivos de s y so y planificación para lograrlos (titulo) | | | | |
| 6.2.1 objetivos de s y so | | | X | La organización no ha definido objetivos para el SGSST teniendo en cuenta los criterios establecidos |
| 6.2.2 planificación para alcanzar los objetivos de s y so | | | X | No se han planificado acciones para lograr los objetivos donde se indique que se va hacer, recursos, responsables, cuando, como se evaluarán resultados, |
| 7. APOYO (titulo) | | | | |
| 7.1 recursos | X | | | La organización proporciona los recursos para la implementación del SGSST. |
| 7.2 competencia | | X | | No se ha determinado la competencia necesaria de las personas que puede afectar el SGSST, por lo que no se han tomado medidas para adquirir competencia necesaria. |
| 7.3 conciencia | | X | | Las personas de la organización toman conciencia de las consecuencias reales y potenciales de sus actividades, no se puede evaluar toma de conciencia sobre la política y los objetivos del SGSST |
| 7.4 información y comunicación | | | X | No se ha establecido que se comunicara e informara, cuando, quien, con quien y como. No se tiene definidos los objetivos a alcanzar con la comunicación e información |
| 7.5 información documentada (titulo) | | | | |
| 7.5.1 general | | | X | No se tiene información documentada del SGSST, ni esta como será identificada, actualizada y controlada. |
| 7.5.2 creación y actualización | | | X | |
| 7.5.3 control de la información documentada | | | X | |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| 8. OPERACIÓN (titulo) | | | | |
| 8.1. planificación y control operativos (titulo) | | | | |
| 8.1.1 generalidades | | | X | La organización no planifica, controla e implementa procesos para cumplir con los requisitos del SGSST. Estableciendo criterios para los procesos, controles según estos criterios. |
| 8.1.2 jerarquía de los controles | | | X | No se han implementado controles para lograr la reducción de los riesgos utilizando la jerarquía de controles. |
| 8.2 gestión del cambio | | | X | La organización no cuenta con un proceso para la implementación y control de cambios planificados que puedan impactar el SGSST como nuevos servicios, cambios en los procesos, requisitos legales, etc. |
| 8.3 subcontratación | | | X | No se realiza control sobre los procesos externalizados que podrían afectar al SGSST |
| 8.4 adquisiciones | | | X | No se han establecido controles para garantizar que la adquisición de productos y servicios se ajusta al SGSST |
| 8.5 contratistas | | | X | No se identifican, ni se comunican los riesgos derivados del trabajo de contratistas a la organización, y viceversa. |
| 8.6 preparación y respuesta ante emergencias | | | X | No se tienen identificadas posibles situaciones de emergencias, por tanto no comunica, capacita, ni evalúa planes para responder a estas situaciones. |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | | | | |
| 9.1. seguimiento, medición, análisis y evaluación (titulo) | | | | |
| 9.1.1 generalidades | | | X | La organización no tiene establecido e implementado proceso de monitoreo, medición y evaluación donde determine que necesita ser monitoreado, criterios, |

| | | | | |
|--|-------|--------|--------|--|
| | | | | métodos y periodicidad de la evaluación. |
| 9.1.2 evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos | | X | | Se realiza evaluación de los requisitos legales, pero no se tiene definido frecuencia, método, responsable, y no se tiene información documentada de los resultados. |
| 9.2 auditoría interna (titulo) | | | | |
| 9.2.1 objetivos de la auditoría interna | | | X | La organización no cuenta con un programa de auditoria, por tanto no lleva a cabo auditorías internas que identifique el cumplimiento de los requisitos de la organización de su SGSST y los normativos |
| 9.2.2 proceso de auditoría interna | | | X | |
| 9.3 revisión de la dirección | | | X | La alta dirección no revisa el SGSST, teniendo en cuenta que no dispone de información de entrada para evaluar requisitos legales, cumplimiento de política y objetivos, incidentes, NC, participación y resultados de consulta, oportunidades de mejora, etc. |
| 10. Mejora | | | | |
| 10.1 Incidente, no conformidad y acción correctiva | | | X | No se cuenta con proceso para manejar incidentes y no conformidades que incluya, reportar, investigar y tomar acciones. No se cuenta con información documentada de incidentes que se han presentado en la organización, por lo que no se adelantan acciones cuando estos han ocurrido. |
| 10.2 mejora continua (titulo) | | | | |
| 10.2.1 objetivos de mejora continúa | | | X | No se planifica e implementa proceso de mejora continua. No se tienen definidos objetivos de mejora continua para evitar la ocurrencia de accidentes y NC, y promover una cultura positiva de salud |
| 10.2.2 proceso de mejora continua | | | X | |
| Total : | 2,6 % | 13,2 % | 84,2 % | |

La organización no ha iniciado diseño e implementación de ningún sistema de seguridad y salud bajo normas internacionales, ni los de orden legal, no tiene estructurado un proceso que cumpla estas responsabilidades, por tanto su porcentaje de cumplimiento es muy bajo. De acuerdo al diagnóstico de cumplimiento de la norma ISO DIS 45001 la organización no cumple el 84,2 % de los requisitos, cumple parcialmente 13,2 % y cumple el 2,6%.

Los resultados del anterior diagnóstico para las normas ISO 9001:2015 e ISO DIS 45001 fueron presentados a la gerencia, y de acuerdo a las prioridades de la organización que se detectaron inicialmente, se realizó la selección de los requisitos que serían abordados en el desarrollo del proyecto.

Los requisitos priorizados para la norma ISO 9001:2015 se especifican en la tabla 3 y los priorizados para ISO DIS 450001 en la tabla 4, además se indican los requisitos que fueron integrados, teniendo en cuenta que la organización decide realizar un diseño integrado de los dos sistemas de gestión.

Tabla 3. Requisitos priorizados para ISO 9001:2015

| ITEM | DESCRIPCION | PRIORIZADO | | Activities para compliment |
|------|---|------------|----|--|
| | | SI | NO | |
| 4 | Context de la Organization | | | |
| 4.1 | Comprensión de la organización y su contexto | X | | Se realizara direccionamiento estratégico. Se identifican fortalezas y debilidades de la organización, oportunidades y riesgos, por medio de Matriz DOFA |
| 4.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | X | | Se identificaran partes interesadas y sus requisitos pertinentes que le permitirá a la organización direccionarse al cumplimiento de estos |
| 4.3 | Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad | X | | Permite definir los límites y la aplicabilidad del SGC, establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, e identificar determina que no aplica y justifica a los mismos. |
| 4.4 | Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos | X | | Se definirá el mapa de procesos, y la caracterización del proceso de Gestión operativa lo que permitirá la organización de actividades y |

| | | | | |
|-------|---|---|---|---|
| | | | | flujo de información en la organización. |
| 5 | Liderazgo (Titular) | | X | |
| 5.1 | Liderazgo y Compromiso | | X | |
| 5.1.1 | Generalidades | | X | |
| 5.1.2 | Enfoque al cliente | X | | Se definirán los requisitos del cliente y establecerán métodos de seguimiento y medición que le permitirá a la organización realizar acciones para el aumento de la satisfacción del cliente. |
| 5.2 | Política | X | | La alta dirección definirá su política de calidad apropiada al propósito y contexto que será el marco de referencia para sus objetivos de calidad. |
| 5.2.1 | Establecimiento de la política de calidad | X | | |
| 5.2.2 | Comunicación de la política de calidad. | X | | |
| 5.3 | Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización | X | | Se realizara organigrama, Manual de funciones y perfiles de cargo que permitirá la definición de roles y responsabilidades para mejorar la sobreasignación de funciones y permitirá una estructura organizacional. |
| 6 | Planificación (titular) | X | | |
| 6.1 | Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades | X | | Se creara una guía para la gestión del riesgo que servirá de apoyo para los demás procesos de organización, y se realizara la matriz de identificación de riesgos para el proceso de gestión operativa, lo que ayudara a la organización planificar acciones para prevenir efectos no deseados. |
| 6.2 | Objetivos de la calidad y Planificación para lograrlos | X | | Con la ata dirección se establecerán objetivos alineados con la política de la calidad, medibles, pertinentes a la conformidad del servicio, y el aumento de la satisfacción del cliente. |
| 6.3 | Planificación de los cambios | | X | |
| 7 | Apoyo (titular Únicamente) | | | |

| | | | | |
|-------|---|---|---|--|
| 7.1 | Recursos | | X | |
| 7.1.1 | Generalidades | | X | |
| 7.1.2 | Personas | | X | |
| 7.1.3 | Infraestructura | | X | |
| 7.1.4 | Ambiente para la Operación de los procesos | X | | Se realizara un plan de fomento de bienestar laboral para el personal del área operativa para mejorar el ambiente laboral, y disminuir el estrés laboral y mejorar la toma de conciencia del personal. |
| 7.1.5 | Recursos de Seguimiento y Medición | | X | |
| 7.1.6 | Conocimiento de la Organización | | X | |
| 7.2 | Competencias | X | | Se identificarán necesidades de formación y plan de capacitación que permitirá la mejora en la prestación del servicio y la satisfacción del cliente |
| 7.3 | Toma de Conciencia | | X | |
| 7.4 | Comunicación | X | | Definir mecanismos adecuados de comunicación que permitan el óptimo flujo de información. |
| 7.5 | Información documentada (titular Únicamente) | X | | Por medio del procedimiento de creación y control de información documentada permite una adecuada gestión documental que ayudara a la organización de las actividades y el flujo de información entre los procesos |
| 7.5.1 | Generalidades | X | | |
| 7.5.2 | Creación y actualización | X | | |
| 7.5.3 | Control de la información documentada | X | | |
| 8 | Operación (titular e) | | X | |
| 8.1 | Planificación y Control Operacional | | X | |
| 8.2 | Requisitos para los Productos y servicios (título únicamente) | | | |
| 8.2.1 | Comunicación con el Cliente | X | | Para el proceso operativo se diseñaran guías para la comunicación relativa a los productos con clientes y asesores, encuesta de satisfacción para obtener |

| | | | | |
|-------|---|---|---|---|
| | | | | retroalimentación del cliente y formato para PQRS. |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | X | |
| 8.2.3 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 8.2.4 | Cambio de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 8.3 | Diseño y desarrollo de productos y servicios (Titulo) | | X | |
| 8.3.1 | Generalidades | | X | |
| 8.3.2 | Planificación del diseño y desarrollo | | X | |
| 8.3.3 | Entradas para el diseño y desarrollo | | X | |
| 8.3.4 | Controles del diseño y desarrollo | | X | |
| 8.3.5 | Salidas del diseño y desarrollo | | X | |
| 8.3.6 | Cambios del diseño y desarrollo | | X | |
| 8.4 | Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Titulo únicamente) | | X | |
| 8.4.1 | Generalidades | | X | |
| 8.4.2 | Tipo y alcance del control | | X | |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | | X | |
| 8.5 | Producción y provisión del servicio (Titulo únicamente) | | | |
| 8.5.1 | Control de la producción y provisión del servicio | X | | Se establecerán controles para la provisión del servicio, plan de capacitación e indicadores de gestión lo que permitirá la disminución de errores humanos que afectan la venta final |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad | | X | |

| | | | | |
|-------|--|---|---|--|
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | X | |
| 8.5.4 | Preservación | | X | |
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega | | X | |
| 8.5.6 | Control de Cambios | | X | |
| 8.6 | Liberación de los productos y servicios | X | | Se definirán controles en el proceso de cotización y emisión, y autoridades de aprobación de liberación de pólizas emitidas. |
| 8.7 | Control de la salida no conformes | X | | Se identificaran salidas no conformes y formato de análisis de estas. |
| 9 | Evaluación del Desempeño (título Únicamente) | | | |
| 9.1 | Seguimiento, Medición, análisis y evaluación (título únicamente) | | | |
| 9.1.1 | Generalidades | | | |
| 9.1.2 | Satisfacción del Cliente | X | | Por medio del análisis de encuestas de satisfacción se realizara el seguimiento de la percepción del cliente. |
| 9.1.3 | Análisis y evaluación | | X | |
| 9.2 | Auditoria Interna | X | | Se diseñara formato para programa, plan de auditoria, listas de chequeo e informe de auditoría. |
| 9.3 | Revisión por la dirección (Titulo Únicamente) | | | |
| 9.3.1 | Generalidades | | X | |
| 9.3.2 | Entradas de la revisión por la dirección | | X | |
| 9.3.3 | Salidas de la revisión por la dirección | | X | |
| 10 | Mejora (Titulo Únicamente) | | | |
| 10.1 | Generalidades | | | |
| 10.2 | No conformidad y Acción Correctiva | X | | Se definirá procedimiento para no conformidades y acciones correctivas. |
| 10.3 | Mejora Continua | | X | |

Nota: Los requisitos sin actividades, corresponden a los que no se identifican como prioritario, teniendo en cuenta el planteamiento del problema del proyecto y prioridades y criterios de la organización.

Tabla 4. Requisitos priorizados para ISO DIS 45001

| REQUISITO | PRIORIZACION | | Integrado | Actividades para cumplimiento |
|--|--------------|----|-----------|---|
| | SI | NO | | |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (titulo) | | | | |
| 4.1 comprensión de la organización y su contexto | X | | X | Se realizara análisis de los factores externos e internos que pueden afectar el resultado del SGSST por medio de una matriz DOFA integrada con el SGC |
| 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas | X | | X | Se identificarán necesidades y expectativas de trabajadores y cuáles de estas se convierten en requisitos legales |
| 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de s y so | X | | X | Se establecerán límites de aplicabilidad del SGSST, considerando cuestiones internas y externas identificadas y requisitos aplicables |
| 4.4 sistema de gestión de s y so | X | | X | Se definirán en los procesos de la organización, las actividades necesarias para la establecer el SGSST |
| 5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES (titulo) | | | | |
| 5.1 liderazgo y compromiso | | X | | |
| 5.2 política de s y so | X | | X | Con la participación del personal de la organización se define política para SGSST integrada con calidad. |
| 5.3 roles, responsabilidades y autoridades de la organización. | X | | X | En el perfil de cargos se describirán funciones, responsabilidades del SGSST |
| 5.4 participación y consulta | X | | | Se realizó guía de comunicación, participación y consulta. |
| 6. PLANIFICACIÓN (titulo) | | | | |
| 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades (titulo) | | | | |
| 6.1.1 generalidades | X | | X | Se identificaron riesgos del SGSST en la matriz de riesgos y oportunidades. |
| 6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos de s y so(titulo) | | | | |
| 6.1.2.1 Identificación de peligros | X | | | Se realiza matriz de identificación de riesgos y peligros |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 6.1.2.2 Evaluación de los riesgos de S Y SO y otros riesgos para el sistema de gestión de S Y SO | X | | X | En la matriz de peligros se hizo evaluación de los riesgos identificados. |
| 6.1.2.3 Identificación de oportunidades de S Y SO y otras oportunidades | X | | X | Se identificaron riesgos del SGSST en la matriz de riesgos y oportunidades. |
| 6.1.3 determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos | X | | | Se realizara matriz de requisitos legales |
| 6.1.4 planificación de acciones | X | | | Se diseñaran programa de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo |
| 6.2 Objetivos de s y so y planificación para lograrlos (titulo) | | | | |
| 6.2.1 objetivos de s y so | X | | X | Se definen objetivos para el SIG |
| 6.2.2 planificación para alcanzar los objetivos de s y so | X | | X | Planificacion de acciones para el cumplimiento de objetivos. |
| 7. Apoyo (titulo) | | | | |
| 7.1 recursos | | X | | |
| 7.2 competencia | X | | X | Por medio de los perfiles de cargos y participación del personal se identifican necesidades de formación. |
| 7.3 conciencia | | X | | |
| 7.4 información y comunicación | X | | X | |
| 7.5 información documentada (titulo) | | | | |
| 7.5.1 general | X | | X | Por medio de procedimiento de contrl de documentos permite a la organización creación, actualización y control de documentos y listado maestro de documentos. |
| 7.5.2 creación y actualización | X | | X | |
| 7.5.3 control de la información documentada | X | | X | |
| 8. OPERACIÓN (titulo) | | | | |
| 8.1. Planificación Y Control Operativos (titulo) | | X | | |
| 8.1.1 generalidades | | | | |
| 8.1.2 jerarquía de los controles | X | | | En la matriz de identificación de peligros se definen controles de acuerdo a la jerarquía a los riesgos identificados. |
| 8.2 gestión del cambio | | X | | |
| 8.3 subcontratación | | X | | |
| 8.4 adquisiciones | | X | | |
| 8.5 contratistas | | X | | |
| 8.6 preparación y respuesta ante emergencias | X | | | Se diseña y socializa el plan de emergencias |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO(titulo) | | | | |
| 9.1. seguimiento, medición, análisis y evaluación (titulo) | | | | |
| 9.1.1 generalidades | | X | | |
| 9.1.2 evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos | X | | | En la matriz de requisitos se evalúa el cumplimiento de estos y la frecuencia de revisión de estos. |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| 9.2 auditoría interna (titulo) | | | | |
| 9.2.1 objetivos de la auditoría interna | X | | X | Diseño de procedimiento de auditoria interna integrada, programa y plan de auditoria, lista de verificación, perfil de auditor interno y formato de auditor interno. |
| 9.2.2 proceso de auditoría interna | X | | X | |
| 9.3 revisión de la dirección | | X | | |
| 10. Mejora (titulo) | | | | |
| 10.1 Incidente, no conformidad y acción correctiva | X | | X | Se realiza procedimiento de reporte e investigación de incidentes, y procedimiento para no conformidades y acciones correctivas. |
| 10.2 mejora continua (titulo) | | | | |
| 10.2.1 objetivos de mejora continúa | | X | | |
| 10.2.2 proceso de mejora continua | | X | | |

Nota: Los requisitos sin actividades, corresponden a los que no se identifican como prioritario, teniendo en cuenta el planteamiento del problema del proyecto y prioridades y criterios de la organización.

De acuerdo a las conclusiones en conjunto con la alta dirección de priorización de requisitos para las norma que se van a desarrollar en el proyecto, se realiza la planificación del sistema integrado de Gestión que permite ser guía y evaluación de avance del desarrollo del proyecto, esta fue aprobada y socializada con la alta dirección. En la tabla 5 se muestra la planificación del SIG para la organización elaborado para el desarrollo del proyecto.

Tabla 5. Planificación del SIG

| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | | PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|---------------------------------------|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|-------------------|-------|---|---|-----------|------|---|---|---|-------|---|------|---|-----------------------|-------------|--------------|
| | | GESTION GERENCIAL | | | | | | | | | | | | FECHA: 20-01-2017 | | | | VERSION 1 | | | | | | | | | | | |
| | | PLAN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | | | | | | | | | | | PAGINA 1 DE 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| PLAN DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PLANEACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. | ACTIVIDAD | CON TROL | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | TOTAL 1ER SEMESTRE | RESPONSABLE | Cumplimiento |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| 1 | Diagnóstico de Cumplimiento de Requisitos | PL | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 3 | Priorización de requisitos, reunión con la gerencia | PL | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | |
| 4 | Revisión de Documentación | PL | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | |
| 5 | Establecer el direccionamiento estratégico de la empresa | PL | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 6 | Identificación de procesos | PL | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 7 | Caracterización del proceso de Gestión Operativa | PL | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | 2 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 9 | Identificación de procedimientos para el proceso de gestión operativa | PL | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | 2 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 10 | Elaboración de Manual de Funciones | PL | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | |
| 11 | Socialización | PL | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | |
| 12 | Identificación de Riesgos y Oportunidades , Guía de Gestión del Riesgo, Matriz de Riesgos y peligros | PL | | | | | | | | | | | X | x | | | | | | | | | | | | 2 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | | X | x | | | | | | | | | | | | 2 | | | |
| 13 | Mecanismos de comunicación, Participación y Consulta, Información Documentada y Plan de Capacitación | PL | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | 1 | | | |
| 14 | Control Operacional y Salidas no conformes | PL | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | 2 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | 2 | | | |
| 15 | Plan de Emergencias | PL | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | 1 | | | |
| 16 | Socialización | PL | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | 1 | | | |
| 17 | Programas de Salud Ocupacional | PL | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | 1 | | | |
| 18 | Acciones correctivas , No conformidades , Investigación de Accidentes | PL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | 1 | | | |
| 19 | Auditoría Interna | PL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | 1 | | | |
| 20 | Socialización | PL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | Autores del Proyecto | 100% | |
| | | EJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | 1 | | | |
| % de cumplimiento | | Total Actividades Planeadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 24 | | 100% | | | | |
| | | Total Actividades Ejecutadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 24 | | | | | | |

6.2 RESULTADOS OBJETIVOS 2

ELABORAR LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO GESTIÓN OPERATIVA.

6.2.1 Requisitos ISO 9001:2015 e Integrados

Requisito 4.1. Comprensión de la organización y su contexto. (ISO 9001:2015-ISO/DIS 45001)

En conjunto con la alta dirección se definió el direccionamiento estratégico de la organización, para posteriormente realizar el análisis de las cuestiones externas e internas pertinentes a este.

Como parte del direccionamiento estratégico de la organización se diseñó Misión, Visión y valores corporativos los cuales se describen a continuación:

MISION

Somos una empresa de servicios de asesoría y comercialización de pólizas generales y SOAT comprometidos con la satisfacción de los clientes, buscando siempre la mejor opción de aseguramiento, proporcionando los mejores beneficios para la protección de sus familias, integridad y patrimonio.

VISION

Ser el proveedor de Seguros con más confiabilidad en las principales ciudades del país, con solido modelo organizacional, reconocidos por la excelencia en el servicio, garantizando las condiciones de aseguramiento de su patrimonio e integridad con una asesoría profesional y oportuna.

VALORES CORPORATIVOS

LEALTAD: Nuestro compromiso es con la empresa y nuestros clientes.

EFFECTIVIDAD: Enfocamos nuestra gestión en el manejo adecuado de recursos, brindando soluciones adecuadas a nuestros clientes.

INTEGRIDAD: Cumplimos nuestras obligaciones con honradez, ofreciendo siempre lo mejor de cada uno, tomando decisiones justas y a tiempo.

INICIATIVA: Aprovechamos las oportunidades y perseguimos los objetivos, más allá de lo planificado.

PERSEVERANCIA: Siendo persistentes frente a nuestros compromisos profesionales y personales.

COMPROMISO: Nos apropiamos de los objetivos de la organización

RESPETO: La persona por encima de todo

SERVICIO: Nuestra razón de ser es el cliente, orientados a su satisfacción.

TRABAJO EN EQUIPO: Logramos cohesión a nivel interno, lo que nos permite lograr nuestras meta

En la tabla 6 se muestran objetivos estratégicos de la organización.

Por medio de la matriz DOFA se realizó el análisis de factores internos y Externos que pueden afectar la capacidad de cumplir con el sistema de gestión de Calidad y Sistema de gestión de Seguridad y salud del trabajo, la cual debe revisarse y hacerse seguimiento teniendo en cuenta que estos factores pueden cambiar. Los resultados se muestran en la tabla 7 y 8.

Tabla 6. Objetivos Estratégicos

| Objetivo estratégico | | Estrategias | | Indicadores seguimiento | METAS / Objetivos concretos | | |
|-------------------------|--|--|---|--|-----------------------------|-------|--------|
| | | | | | mínimo | medio | óptimo |
| 1 | Incrementar las ventas de la organización | Aumentar el crecimiento de las ventas | Proyección de las ventas del año | % crecimiento de ventas anual | 10% | 15% | 20% |
| | | | Plan de mercadeo | | | | |
| 2 | Incrementar la rentabilidad de la organización | Aumentar los ingresos de la organización | Aumentar las ventas de la organización | % incremento ventas | 7% | 15% | 35% |
| | | Reducción de los costos de la organización | Disminuir costos operacionales | % disminución costos anual | -10% | -15% | -35% |
| | | | Disminuir gastos financieros | | | | |
| 3 | Sistematizar las operaciones | Mejorar la eficiencia de las operaciones de la gestión Operativa | Invertir en tecnología | % incremento de la productividad operacional | 15% | 20% | 35% |
| | | | sistematización de la información documentada | | | | |
| | | | Análisis de tiempos | | | | |
| | | Mejorar la eficiencia de las operaciones administrativas | sistematización de la información documentada | % productividad recurso humano | 10% | 12% | 15% |
| Instalación de software | | | | | | | |

Tabla 7. Matriz DOFA

| D | Debilidades | F | Fortalezas |
|----|---|----|--|
| 1 | Plataforma insuficiente para el software. | 1 | Personal comprometido con la organización |
| 2 | Poca organización en sus en las actividades de los procesos misionales | 2 | Amplio portafolio de servicios (Tipo de pólizas y aseguradoras) |
| 3 | Inadecuados lineamientos de comunicación interna | 3 | Respaldo de diversas compañías aseguradoras |
| 4 | Autoridades y responsabilidades no definidas en todos los niveles de la organización. | 4 | Permanencia en el mercado |
| 5 | Falta de capacitación en enfoque al cliente. | 5 | Adecuada infraestructura para atención de clientes |
| 6 | Desconocimientos de reglamentación legal relacionado a SISO | 6 | Disposición del personal a formación en Riesgos laborales |
| 7 | Baja capacitación en prevención de riesgos laborales | 7 | Condiciones laborales estables al personal |
| 8 | Infraestructura sin controles para prevención | 8 | Servicio posventa(atención a siniestros) |
| 9 | | 9 | Disponibilidad de recursos para adecuación según SGSSO |
| 10 | | 10 | Capacidad financiera |
| O | Oportunidades | A | Amenazas |
| 1 | Financiera propia para SOAT | 1 | Alta competencia en SOAT y Pólizas generales |
| 2 | Alianzas con otras aseguradoras | 2 | Cambio en la legislación del estado en lo relacionado a pólizas |
| 3 | Reglamentación de precios en SOAT | 3 | Estafas en la expedición y reclamación de pólizas |
| 4 | Políticas de entidades financieras con seguros | 4 | Personal con mayor exposición a riesgos fuera de las oficinas |
| 5 | Acceso a financiación para apertura de sucursales en otra ciudad | 5 | Sanciones legales por incumplimientos en SISO |
| 6 | Facilidad de acceso a capacitación requerida en SGSSO | 6 | Inseguridad de la ciudad |
| 7 | Políticas legales respecto a pólizas | 7 | Políticas de frontera |

Tabla 8. Estrategias DOFA

| Estrategias OFENSIVAS | Estrategias DEFENSIVAS |
|--|--|
| Solicitar capacitación a cada uno de la aseguradoras de las diferentes pólizas generales para los asesores externos | Fortalecer el personal de servicios pos venta , ´programar capacitaciones en lo relacionado a la investigación y pago de siniestros en conjunto con las aseguradoras |
| Realizar estrategias de mercadeo con las principales aseguradoras para promocionar las ventas directas en las oficinas de la compañía | Implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo |
| Realizar contratación directa de asesores que permitan mejorar la gestión comercial en la organización. | Fortalecerse en líneas de seguros, diferentes a las reglamentadas por el estado y las entidades financieras |
| Realizar programas de formación, incentivos y bienestar laboral de la organización. | Brindar apoyo de capacitación a los clientes mayoritarios de SOAT donde se promocióne y direccione la financiación. |
| Realizar convenios con entidades financieras para ofertar al cliente diferentes opciones de financiación de pólizas generales | |
| Estrategias REORIENTACIÓN | ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA |
| Realizar un estudio de conectividad con apoyo técnico de proveedor del servicio de la red para hacer ajustes de plataforma en oficina principal | Realizar seguimiento telefónico de la medición de la satisfacción de cliente, como estrategia de oferta de diferentes líneas de pólizas |
| Capacitar al personal operativo y comercial en servicio al cliente y estrategias de mercadeo. | Ofrecer a asesores externos plan de incentivos adicional a las comisiones para incrementar volúmenes de ventas |
| Implementar un sistema de gestión bajo la norma ISO 9001;2015 que permita mejorar la gestión empresarial, la comunicación interna, direccionamiento del negocio de y del personal y la satisfacción del cliente | Dirigir las estrategias del mercado de la organización hacia posibles cambios políticos y escenarios futuros. |
| Concientizar el personal colaborador en el aprovechamiento de los recursos académicos que ofrece el estado, tales como: capacitaciones, cursos, seminarios u otras actividades académicas , con el fin de lograr la mejora de las competencias y habilidades | Implementar plan de incentivos y bienestar laboral para mantener el compromiso del personal de la organización. |

Requisito 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO 9001:2015- ISO/DIS 45001)

En este requisito la organización se asegura que tiene en cuenta todos los requisitos pertinentes de las partes interesadas, en la tabla 10 se identifican partes interesadas sus necesidades y expectativas.

Tabla 9.Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

| PARTE INTERESADA | NECESIDAD O EXPECTATIVAS |
|---------------------------------------|--|
| CLIENTES | Mejores beneficios en las pólizas, cobertura, precios competitivos, honestidad en condiciones pactadas, atención en siniestros, asesoría y acompañamiento adecuado, opciones de financiación |
| PROVEEDORES | Pagos oportunos, servicio de atención adecuado, posicionamiento de imagen(aseguradoras) |
| EMPLEADOS | Bienestar y confort laboral, estabilidad económica, prevención de riesgos y accidentes laborales, formación en el desempeño de sus funciones y SIG, participación y consulta. |
| ENTIDADES PUBLICAS MUNICIPALES | Cumplimiento de requisitos legales, compromiso social empresarial. |
| JUNTA DIRECTIVA | Permanencia en el mercado, Rentabilidad en sus ventas, posicionamiento, personal con sentido de pertenencia, cumplimiento requisitos legales |
| ASESORES EXTERNOS | Pagos Oportunos, Estabilidad laboral, Capacitación, respaldo, respuesta oportuna a requerimientos. |

Requisito 4.3 Alcance del SIG (ISO 9001:2015- ISO/DIS 45001)

El sistema integrado de gestión de la organización aplica para todas las actividades relacionadas a asesoría y comercialización de pólizas generales y SOAT con financiación. Oficina principal avenida 1e n° 13-14 caobos, Cúcuta.

No aplica el numeral 8.3 diseño y desarrollo de la norma internacional ISO 9001:2015 debido a que la organización no realiza procesos de diseño, teniendo en cuenta que se rige bajo las condiciones y parámetros de las aseguradoras.

Requisito 4.4 Sistema Integrado de gestión y sus procesos (ISO 9001:2015-ISO/DIS 45001)

Por medio de mapa de procesos se determinan los procesos necesarios para el sistema de Gestión de calidad y el SGSST, se muestra en la figura 2.

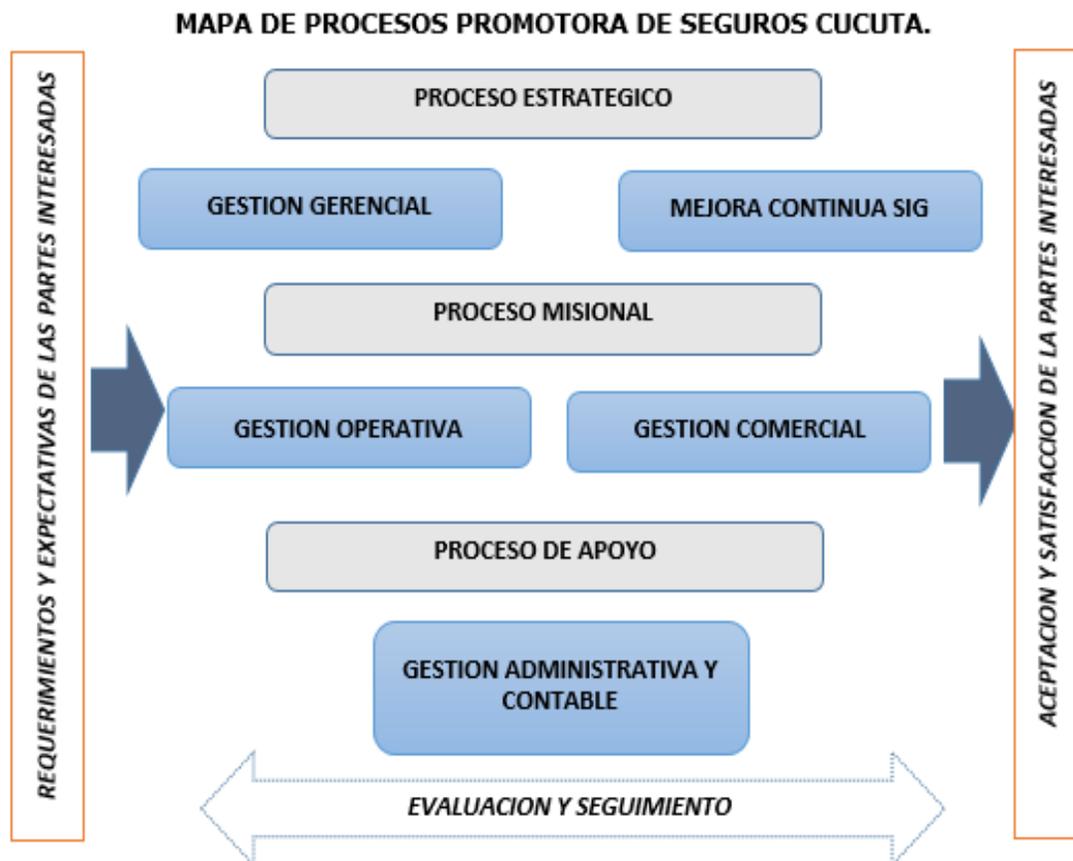


Figura 2. Mapa de Proceso Promotora de Seguros Cúcuta.

Por medio de la caracterización del proceso de Gestión se determina interacción, recursos, responsabilidades, controles, riesgos y oportunidades relativos al proceso. (Anexo C)

Se identificaron en el proceso actividades críticas que requieren información documentada para proporcionar las salidas previstas de manera sistemática. Con la participación del personal de la organización, información proporcionada por aseguradoras, observación y de acuerdo a sus requerimientos, se diseñaron procedimientos, guías e instructivos necesarios, se relaciona en la tabla 11.

Tabla 10. Información documentada Proceso Gestión operativa

| Código | Nombre del documento | |
|----------------|--|---------|
| GO-P-01 | Procedimiento de cotización de pólizas generales | Anexo D |
| GO-P-01-G-01 | guía de cotización y emisión de pólizas de vida | |
| GO-P-01-G-02 | guía de cotización y emisión de pólizas generales | |
| GO-P-01-INS-01 | instructivo de cotización previsoras | |
| GO-P-01-INS-02 | instructivo de cotización solidaria | |
| GO-P-01-F-01 | formato solicitud de cotización | |
| GO-P-02 | Procedimiento de emisión de pólizas generales | Anexo E |
| GO-P-02-F-01 | formato de control de liberación de pólizas | |
| GO-P-03 | Procedimiento de verificación de pago de comisiones asesores externos | Anexo F |
| GO-P-04 | Procedimiento de atención de quejas y reclamos | Anexo G |
| GO-P-04-F-01 | formato de quejas y reclamos | |
| GO-P-05 | Procedimiento de financiación de pólizas | Anexo H |
| GO-P-05-G-01 | guía de formularios de financiación | |
| GO-P-06 | Procedimiento de atención de siniestros | Anexo I |
| GO-P-06-G-01 | guía de numerales de compañías | |
| GO-P-07 | Procedimiento de análisis y apertura de puntos de SOAT | Anexo J |
| GO-P-07-G-01 | guía de requisitos y lineamientos de apertura | |
| GO-P-07-INS-01 | instructivo para emisión de SOAT y recibos para pago | |

Requisito 5.2 POLITICA INTEGRADA (ISO 9001:2015 E ISO/DIS 45001)

Para establecer la política integrada se realizó con la alta dirección mesa de trabajo donde se plantearon las siguientes preguntas las cuales se analizan teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico de la organización, análisis de contexto y necesidades y expectativas de las partes interesadas:

1. ¿Quiénes Somos?
2. ¿Qué Hacemos?
3. ¿Con quién lo hacemos?
4. ¿Cómo lo hacemos?
5. ¿Para quienes lo hacemos?
6. ¿Porque lo hacemos?

Teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico, contexto de la organización Al unir las respuestas que expresa la alta dirección se obtuvo su política integrada alienada a su direccionamiento y que expresa su compromiso de calidad con sus clientes y partes interesadas. Al ser una política integrada se realizó consulta por con líderes de los procesos acerca del compromiso que esperan de la organización en el SGSST.

POLITICA INTEGRADA

Promotora de Seguros Cúcuta es una compañía dedicada a prestar servicios de asesoría y comercialización de seguros, ofreciendo a nuestros clientes opciones de aseguramiento con adecuados beneficios de protección, transparencia, responsabilidad y alternativas de financiación.

Comprometidos en brindar asesoría profesional con personal capacitado, que proporcione información confiable y oportuna, que permita la selección de la mejor opción acorde a las necesidades y riesgos, así como acompañamiento y gestión en caso de siniestros para lograr el pago de indemnización de forma ágil y adecuada; velando antes las compañías de seguros por el cumplimiento de los derechos del asegurado.

Proporcionando a nuestros colaboradores ambiente óptimo para su bienestar, formación continua, prevención de accidentes y enfermedades laborales y así mantener personal comprometido con la mejora continua de la organización.

La política se comunicó en jornada de socialización a todo personal de la organización, en la búsqueda que cada uno de ellos entienda como su labor en la organización contribuye al cumplimiento de esta y a la eficacia del SIG. La política se mantiene como información documentada disponible para toda la organización.

Requisito 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización (ISO 9001:2015 e ISO/DIS 45001)

La organización establece responsabilidades y autoridades específicas y asigna los roles pertinentes en relación al SIG a fin de asegurar la eficacia y el logro de los resultados previstos.

En la figura 3 se muestra el Organigrama diseñado para la organización lo que permite hacer visible para el personal de la organización una estructura organizacional definida.

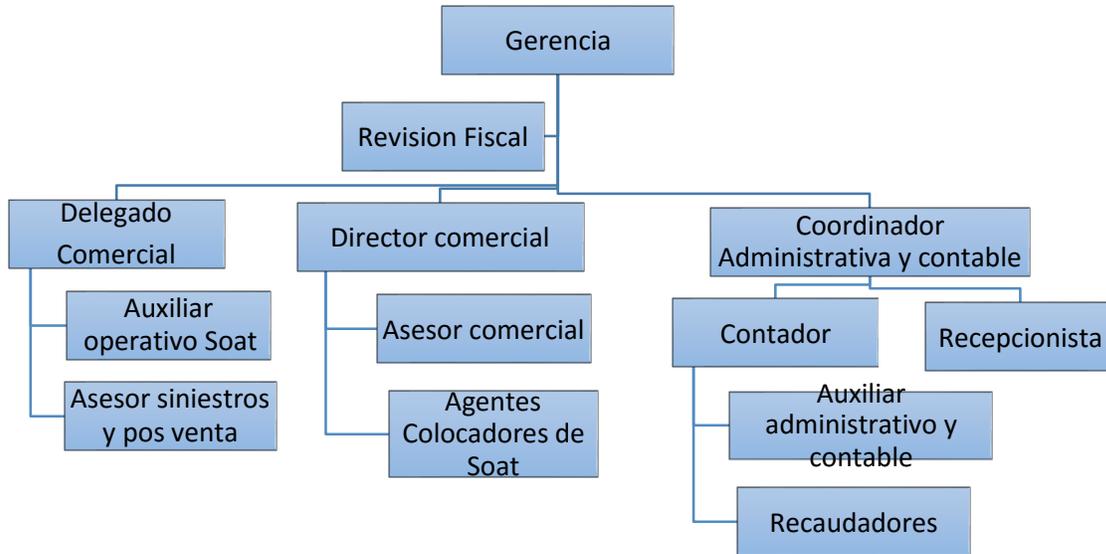


Figura 3. Organigrama PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA.

Por medio del diseño del Manual de funciones se definió para cada cargo el perfil requerido, objetivo del cargo, funciones asignadas y habilidades requeridas. (Anexo N)

Requisito 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. (ISO 9001:2015 R ISO 45001)

La organización debe asegurar que cuando planifica los procesos de su sistema integrado de gestión se identifican los riesgos para prevenir no conformidades, incluyendo resultados no conformes y determinar las oportunidades que pudieran mejorar la satisfacción del cliente y trabajadores.

La organización debería adoptar un enfoque de pensamiento basado en riesgos y aplicar este enfoque a todos los procesos requeridos para su sistema integrado de gestión. Lo anterior ayuda a la organización a desarrollar una cultura proactiva y preventiva centrada en hacer las cosas mejor y en mejorar la manera en que se trabaja en general, así también para crear una cultura de prevención y conservación de la salud.

Se diseñó y socializó en la organización una guía para brindar los lineamientos, la metodología y las herramientas necesarias para gestionar los riesgos relacionados a los procesos de la organización del SGC y SGSST; para el desarrollo metodológico se tendrán en cuenta los principios y directrices de la norma técnica colombiana NTC ISO 31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios y Directrices. (Anexo K).

Se elaboró matriz de Riesgos y oportunidades para el proceso de gestión operativa y el SGSST, de acuerdo a la guía diseñada (Anexo L). Con los lineamientos de la Guía de Gestión del riesgo la organización está en la capacidad de realizar la identificación de riesgos y oportunidades de los demás procesos.

Requisito 6.2 Objetivos Integrados (ISO 9001:2015 E ISO/DIS 45001).

Los objetivos del SIG se establecieron por medio de la metodología S.M.A.R.T, es decir son Específicos, medibles, alcanzables, relevantes y acotados en el tiempo, en mesa de trabajo con la alta dirección.

Se establecen los objetivos del sistema integrado de Gestión que aseguren el despliegue eficaz de la dirección estratégica y de su política integrada.

OBJETIVOS INTEGRADOS

1. Asegurar la satisfacción del cliente a través de la oferta de pólizas con adecuados beneficios de protección, transparencia y responsabilidad, con precios competitivos y opciones de financiación.
2. Brindar asesoría profesional, confiable y oportuna por medio de personal altamente capacitado, que permita a nuestros clientes la selección de pólizas acordes a sus necesidades, acompañamiento y gestión permanente en caso de siniestros.
3. Mejorar el bienestar de nuestros colaboradores, visitantes, contratistas, con un ambiente óptimo y formación adecuada que permita prevenir y disminuir ausentismo, accidentalidad, enfermedades laborales.

Se determinan las acciones que la organización necesita implementar para el logro de sus objetivos. La tabla 11 muestra la planificación de acciones realiza realizada.

Tabla 11. Planificación de objetivos

| OBJETIVO N° 1 | | | | | |
|--|--|---|--------------|-------------|--|
| OBJETIVO | ACCIONES | RESPONSABLES | FECHA INICIO | FECHA FINAL | RECURSOS |
| Asegurar la satisfacción del cliente a través de la oferta de pólizas con adecuados beneficios de protección, transparencia y responsabilidad, con precios competitivos y opciones de financiación | <ol style="list-style-type: none"> 1. Portafolio de pólizas de diferentes aseguradoras 2. Análisis del mercado 3. Análisis de la percepción del cliente. 4. Alianzas con compañías financieras | Gestión Gerencial Gestión Administrativa y Contable | Todo el Año | Todo el Año | Presupuesto asignado en Plan Operativo Anual |

| OBJETIVO N° 2 | | | | | |
|--|--|---|--------------|-------------|---|
| OBJETIVO | ACCIONES | RESPONSABLES | FECHA INICIO | FECHA FINAL | RECURSOS |
| Brindar asesoría profesional, confiable y oportuna por medio de personal altamente capacitado. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación 2. Información documentada del proceso. 3. Alianza de formación con aseguradoras | Gestión Gerencial Gestión Administrativa y Contable | Todo el Año | Todo el Año | Presupuesto asignado en Plan Operativo Anual. |

| OBJETIVO N° 3 | | | | | |
|---|--|---|--------------|-------------|---|
| OBJETIVO | ACCIONES | RESPONSABLES | FECHA INICIO | FECHA FINAL | RECURSOS |
| Mejorar el bienestar de nuestros colaboradores, visitantes, contratistas, con un ambiente y formación adecuada que permita prevenir y disminuir ausentismo, accidentalidad, enfermedades laborales. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de Riesgos y peligros 2. Capacitaciones con el tema asociado 3. Programas de Salud y seguridad en el trabajo 4. Plan de fomento de ambiente laboral | Gestión Gerencial Gestión Administrativa y Contable | Todo el Año | Todo el Año | Presupuesto asignado en Plan Operativo Anual. |

Requisito 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Los factores humanos pueden ser críticos en el proceso y por tanto deben tenerse en cuenta para determinar el ambiente de operación de los procesos evitando las cargas altas de trabajo y el estrés que ayudan a prevenir errores potenciales, agotamiento psíquico o acoso laboral, como también se tiene que tener en cuenta las cuestiones sociales y psicológicas.

De acuerdo a las necesidades identificadas en las entrevistas con el personal y observación se diseñó un plan de fomento de ambiente laboral que en conjunto con los programas de seguridad y salud en el trabajo permitan mejorar y mantener el ambiente óptimo para la operación de los procesos (anexo M)

Requisito 7.2. Competencia. (ISO 9001:2015 E ISO/DIS 45001).

Por medio de un análisis comparativo entre los requisitos del cargo establecidos en el Manual de funciones y las hojas de vida del personal para identificar el nivel de competencia del personal de la organización y de esta manera determinar necesidades para complementar formación.

Así mismo se recolecto información por medio el formato de identificación de necesidades de formación (con lo cual se construyó el plan de capacitación para el personal de la organización (anexo O).

Requisito 7.4 Comunicaciones. (ISO 9001:2015 e ISO/ DIS 45001);Requisito 5.4 Participación y consulta (ISO/ DIS 45001)

Por medio del diseño de Guía de comunicaciones para identificar las partes internas y externas con las que necesita comunicarse para mantener una operación eficaz del sistema, que necesita comunicar y los medios de comunicación.

Se describen los mecanismos de participación y consulta para el desarrollo del SGSST. (Anexo P)

Requisito 7.5 información Documentada. (ISO 9001:2015 e ISO/ DIS 45001)

Por medio del diseño del procedimiento de creación, actualización y control de información documentada y Formato de control de cambios de Documentos (anexo Q), y listado maestro de documentos (anexo R) se asegura que la organización mantiene y controla la información necesaria para la operación del SIG.

Requisito 8.2.1. Comunicación con el cliente.

La organización se asegura de la comunicar los detalles de los productos que proporciona, de manera que el entienda lo que se le ofrece por medio de página Web, correos electrónicos, folletos de información que proporcionan las aseguradoras, y por medio de los asesores externos e internos de la organización, esta gestión hace parte del proceso comercial.

Por medio de la página Web y medio telefónico la organización se asegura que el cliente pueda ponerse en contacto y solicitar productos y servicios.

Para el proceso de gestión operativa, en el procedimiento de apertura de puntos de SOAT se diseñó una guía para asegurar la comunicación al cliente de los requisitos, las orientaciones para la apertura de puntos, medios de solución de dudas e inquietudes y requerimientos de las aseguradoras y la organización, estos se encuentran en el anexo J.

Por medio de la guía de requisitos de cotización y emisión de pólizas proporciona orientaciones para que los asesores comerciales y delegadas comerciales comuniquen al cliente los requerimientos documentales para la prestación del servicio

Para la medición de la percepción del cliente se diseñó encuesta de satisfacción (anexo S) estas se realizarán por medio telefónico o personal de acuerdo al mecanismo que se mantuvo de contacto con el cliente para el suministro de la póliza.

Adicional por medio de la implementación de buzón de sugerencias y el formato PQRS (anexo S) se obtendrá retroalimentación positiva o negativa de la percepción del cliente sobre la prestación del servicio y el cumplimiento de sus expectativas.

REQUISITO 8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS DE PRODUCTOS.

La organización no determina los requisitos inherentes a cada póliza, ya que estos son establecidos por las compañías aseguradoras o por reglamentaciones legales para cada tipo de póliza ya sea generales o de vida.

La asesoría profesional y continua capacitación de los asesores permite a la organización asegurarse que todas las declaraciones de asistencias, coberturas y servicios adicionales sean incluidos por las aseguradoras en la emisión de las pólizas, teniendo en cuenta que las asistencias como servicio de grúa, conductor elegido, entre otras son modificables en el momento de oferta y emisión de las pólizas.

Los requisitos del cliente en cuanto a la prestación de servicio de asesoría son determinados por la organización y comunicados al personal por medio de capacitaciones propias y las suministradas por las compañías aseguradoras.

REQUISITO 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

Para el control de la prestación del servicio en el proceso de gestión operativa se estableció lo siguiente:

1. Indicadores de Gestión: En la tabla 12 se muestran los indicadores para el proceso de Gestión operativa.

Tabla 12. Indicadores del proceso de Gestión operativa

| Nombre del indicador | Objetivo | Frecuencia | Responsable | Ubicación |
|-----------------------------|--|-------------------|--------------------|---|
| Efectividad de cotización | Medir cotizaciones efectivas (póliza vendida) | Mensual | Delegada comercial | Ficha de indicador en procedimiento de cotización |
| Producción por aseguradora | Medir cumplimiento de metas de aseguradoras | Mensual | Delegada Comercial | Ficha de indicador en procedimiento de emisión |

2. Tiempo de respuesta:

Se establecen tiempos de respuesta para cotización y emisión de pólizas:

- Entrega de cotización : 20 minutos
Este tiempo está establecido en procedimiento de cotización (anexo D) y se retroalimentara en reunión mensual de asesores comerciales.
- Emisión de pólizas: 1 a 2 días hábiles
Este tiempo está establecido en procedimiento de emisión de pólizas (anexo E) y se retroalimentara en informe mensual de producción de delegadas comerciales.

3. Informes mensuales de producción

El personal del proceso de gestión operativa deberá entregar mensualmente informes de producción donde se consolide la siguiente información (según corresponda):

- Medición de indicadores
- Informe de tiempos de entrega de pólizas por parte de aseguradoras

- Seguimiento y acciones de mejora de comunicación con asesores externos
- Planificación de metas de pólizas por aseguradoras
- Necesidades de formación o capacitación.
- Informe de salidas no conformes.
- Informe de puntos aperturados mensualmente y consolidado de ventas por punto y general.
- Relación de estado de cartera para puntos de SOAT
- Informe de comisiones de asesores externos verificada.
- Informe de PQRS y tratamiento.

Requisito 8.6 Liberación de productos.

Se establecieron etapas de control para la liberación de pólizas, la primera realizada por las delegadas antes de solicitar la emisión de la póliza para verificar que se cuenta con la información completa y necesaria para remitir a la aseguradora o iniciar emisión en software.

La segunda etapa de control para la liberación será por la aseguradora antes de la entrega al cliente. El control de mantendrá como información documentada en el formato de control de cotización y liberación de pólizas y está establecido en el procedimiento de cotización (anexo C) y procedimiento de emisión (anexo D).

Requisito 8.7. Control de salidas no conformes

La organización debe prevenir la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes y tomar acciones basadas en el efecto de la no conformidad.

Para el proceso de gestión operativa se definió en conjunto con el personal de la organización como salida no conforme las cotizaciones equivocadas, entre los criterios se encuentra:

- Cotizaciones entregadas fuera del tiempo y no aceptadas por el cliente
- Cotizaciones con datos del cliente equivocados
- Cotizaciones con especificaciones de póliza que no correspondan a lo requerido.

El registro de salidas no conformes se realizara en el formato de control de cotización y liberación de póliza (anexo E) y el análisis mensual de resultados en

el formato de análisis de salidas no conformes (anexo T). En el anexo descrito se diligencio el formato con información real de la organización para una de las delegadas comerciales para el mes de mayo.

Se diseñó el procedimiento de control de producto no conforme para definir orientaciones para análisis y acciones para salidas no conforme. (Anexo T).

REQUISITO 9.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE.

Para medir la satisfacción del cliente se definió lo siguiente:

- Encuesta de satisfacción (anexo S): será realizada al 100% de los clientes que compran pólizas. La tabulación y análisis de la información se realizara de forma mensual por parte del proceso de Gestión Comercial, entregada por cada uno de los asesores y consolidada en reunión mensual de ventas, así como las acciones necesarias para las mismas.
- PQRS (anexo S): Estará disponible en la organización buzón de sugerencias y los formatos diseñados, este será apertura semanalmente y se dará tratamiento requerido a la información recolectada.

Requisito 9.2 Auditoria Interna. (ISO 9001:2015 e ISO/ DIS 45001)

La organización obtiene información sobre el desempeño del sistema integrado mediante auditorías internas y determina la conformidad del SIG con las normas ISO 9001:2015 e ISO/DIS 45001. Para establecer, implementar y mantener un programa de auditorías, se diseñó para la organización: (anexo U)

1. Procedimiento de auditoria integrada
2. Formato programa de auditoria
3. Formato plan de auditoria
4. Formato de lista de cheque
5. Formato de informe de auditoria
6. Perfil de auditores internos
7. Formato de Evaluación de Auditores

Requisito 10.2 No Conformidad y acción Correctiva (ISO 9001:2015); Requisito 10.1. Incidente, No Conformidad y acción correctiva (ISO 45001)

La organización gestionara no conformidades e implementa acciones correctivas de forma adecuad, que procuren la eliminación de manera permanente de las causa y efectos consecuentes. Se documentó el procedimiento de no conformidades y

acciones correctivas y así mismo formato para seguimiento y análisis de no conformidades identificadas. (Anexo V). Así mismo el procedimiento de investigación, y tratamiento de incidentes del SGSST. (Anexo W).

6.2.2 Requisitos ISO 45001

Requisito 6.1.2.1 identificación de peligros; Requisito 6.1.2.2 evaluación de los riesgos del SGSST y otros riesgos para el sistema de SGSST; Requisito 8.2.1 Jerarquía de controles

Por medio de la metodología Guía técnica Colombiana GTC45 se realizó la identificación, controles existentes, evaluación del riesgo incluido los requisitos legales aplicables, valoración y medidas de intervención para la reducción del riesgo de acuerdo a la jerarquía de controles.

En el anexo X se muestra la matriz de identificación y valoración de peligros y riesgos para la organización.

Requisito 6.1.3 Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos; Requisito 9.1.2 Evaluación del cumplimiento de requisitos legales.

Por medio de la Matriz de identificación de requisitos legales, se determinaron los requisitos legales aplicables y otros requisitos, en este mismo se realizara la evaluación del cumplimiento, registro de evaluación y frecuencia.

En el anexo Y se muestra Matriz de requisitos legales aplicables a la organización, se mantendrá como información documentada, incluidos los registros de evaluación de cumplimiento.

Requisito 6.1.4 Planificación de acciones

En la planificación de acciones para abordar los riesgos identificados se diseñó programa de seguridad y salud que incluye actividades para el programa de Higiene y Seguridad industrial y Medicina laboral. (Anexo Z)

Uno de los principales riesgos identificados corresponde al Riesgo Psicosocial por lo que se realizó el programa de Vigilancia epidemiológica para Riesgo Psicosocial. (Anexo A.1)

Requisito 8.6 Preparación y respuesta ante emergencias (a)

Se identificaron posibles situaciones de emergencia y los riesgos asociados, a los que está expuesta la organización y se diseñó un plan para respuesta planificada a estas situaciones (Anexo B.1). En el plan de capacitación se incluyó formación en primeros auxilios.

6.3 RESULTADOS OBJETIVOS 3

SOCIALIZAR Y SENSIBILIZAR CON EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN EL DISEÑO REALIZADO DEL SIG.

En el presente trabajo se realizaron 3 socializaciones:

1. Socialización
 - Fundamentos Básicos del Sistema Integrados de Gestión
 - Misión, Visión, Valores
 - Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

2. Socialización
 - Caracterización Y procedimientos del Proceso de Gestión Operativa
 - Manual de funciones
 - Control Operacional y Salidas no conformes

3. Socialización
 - Matriz de Identificación de Riesgos y Peligros
 - Acciones Correctivas , no Conformidades e identificación de Incidentes
 - Plan de Emergencias

RECOMENDACIONES

1. Implementar el diseño realizado para el proceso de Gestión operativa, ya que podría ayudar a la mejora del flujo de información en la organización, mejor ejecución de las actividades del proceso, medición de la efectividad y mejora del ambiente laboral.
2. La implementación del SGSST ayudara a mejorar las condiciones laborales del personal de la organización, prevención de accidente y enfermedades laborales, así como crear sentido de pertenencia del personal con la organización. El diseño planteado servirá de apoyo al cumplimiento del requisito legal del decreto 1072 de 2015
3. La alta dirección debe liderar la implementación del SIG como herramienta de gestión que apoyara el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, y crear conciencia en el personal de la organización de su indispensable compromiso con la eficacia del SIG.
4. Diseñar estructura documental para los demás procesos de la organización, apoyado en el desarrollo del proyecto y las herramientas diseñadas y socializadas en la organización, para lograr la efectiva implementación del SIG en toda la organización.
5. Mantener continua capacitación al personal en el SIG, siendo necesario un mayor esfuerzo en formación y un compromiso por parte de la alta Dirección.

CONCLUSIONES

1. En el diagnóstico realizado a la organización se identificó que tiene muy bajo cumplimiento en los requisitos para las normas ISO 9001:2015 e ISO DIS 45001, teniendo en cuenta que hasta ahora la organización inicia y asume la estrategia de diseño e implementación del Sistemas de gestión.
2. El diseño realizado permitirá abordar y mejorar los problemas de la organización que fueron planteados como justificación del proyecto.
3. Es fundamental la formación del personal de la organización en SIG, para lograr que este tome conciencia del SIG y la organización pueda realizar implementación efectiva.
4. Promotora de seguros Cúcuta queda con una estructura documental y metodologías diseñadas y socializadas para extender el diseño del sistema a los demás procesos de la organización y así mismo la futura implementación del SIG.
5. De acuerdo al clima laboral observado al inicio del proyecto, al socializar con el personal del proceso de gestión operativa formación sobre su proceso, del SIG y de los programas de SST se identificó alto compromiso del personal para una futura implementación del sistema.

BIBLIOGRAFIA

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario

GUIA TECNICA COLOMBIANA GTC ISO/TS 9002 Sistemas de Gestión de calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2015

GUIA TECNICA COLOMBIANA GTC 45. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional

ISO/ DIS 45001. Sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo - Requisitos con orientación para el uso

QUINTERO ROJAS, Carlos Alexander y PINEDA VARGAS, Italo Julio. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO QHSE, EN LA EMPRESA ICICO S.A.S. EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS EN CASANARE (COLOMBIA). Trabajo de grado (Especialización en Gestión Integrada QHSE) Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Programa de Ingeniería Industrial.

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION

| FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION INICIAL | |
|---|---|
| Nombre o razón social de la empresa: | PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA LTDA |
| Nombre del Representante Legal: | Carlos Mauricio Sanchez |
| Nombre y cargo de la persona a quien va dirigida la propuesta: | Junta Directiva |
| Naturaleza jurídica de la empresa: | Sociedad Ltda. |
| Tiempo de funcionamiento de la empresa: | Años |
| Servicios y/o productos ofrecidos por la empresa: | Asesoría y comercialización de pólizas generales y SOAT |
| Sistema(s) de gestión que se desean implementar o auditar | Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo |
| Servicios / procesos sobre los cuales la empresa desea implementar el sistema de gestión: | Proceso de gestión operativo, en este se realiza la cotización y emisión de pólizas, teniendo en cuenta que es donde se presentan los errores que están afectando al cliente final |
| Quiénes son los clientes de la organización?, Describa de manera general los diferentes tipos de clientes: | <ul style="list-style-type: none"> - Puntos de venta de SOAT - Concesionarios de vehículos - Clientes de entidades financieras - Clientes generales |
| Número de trabajadores y tipo de contrato: | <ul style="list-style-type: none"> - Gerente - 2 Delegadas comerciales, Recepcionista, 2 Asesores comerciales, Jefe de Cartera, Recaudadores, Contador, Asistente técnico SOAT, Auxiliar administrativa |

| |
|--|
| Sedes con las que cuenta la empresa (Numero - Lugar): |
| Oficina principal Caobos, Sucursal Calle 14 y Sucursal Los Patios |
| Razones por la cual la empresa ha decidido emprender este proyecto de mejoramiento: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Las delegadas comerciales no conocen cotizar en cualquiera de las compañías porque no reciben capacitación - Hay deficiente comunicación interna, por lo que se presentan continuos errores que retrasan la entrega de cotizaciones y emisión de pólizas - La alta dirección no tiene direccionamiento estratégico - No cuentan con procesos documentados para la inducción de personal, el personal aprende a realizar sus labores en el día a día, lo que <u>esta</u> ocasionando errores - Las funciones no se encuentran definidas, ni distribuidas de forma equitativa, por lo que hay desconocimiento de responsabilidades. - Se presentan pérdida de negociaciones por los retrasos en entregas de cotizaciones y <u>polizas</u>. - No se tiene procesos definidos. |
| Describe el nivel de conocimiento con el que cuenta el personal en relación a la implementación del Sistema de Gestión a implementar: |
| <ul style="list-style-type: none"> - La alta dirección tiene bajo conocimiento de SGC y SGSST, sin embargo reconocen la importancia de su implementación y de este como herramienta de <u>gestión</u> - El personal de la organización no tiene conocimiento de SGC |
| La empresa cuenta con una plataforma estratégica? En caso afirmativo señale la última fecha de actualización y describa de manera general el estado actual de cumplimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> - La organización no cuenta con plataforma estratégica, se apoyan en esto por la <u>sumistrada</u> por la aseguradora Previsora. |
| En la actualidad la empresa cuenta con sus procesos documentados e implementados? En caso afirmativo describa en términos generales el nivel de documentación con el que se cuenta. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Actualmente la organización no cuenta con ningún proceso documentado |
| Principales fortalezas de la empresa. |
| <p>La compañía tiene amplio portafolio de productos, y actualmente tiene financiamiento propio de SOAT.</p> <p>El personal tiene disposición al cambio y aprendizaje.</p> <p>Infraestructura y disposición de recursos para adecuaciones requeridas.</p> <p>Adecuada asesoría y acompañamiento en siniestros</p> |
| Principales aspectos por mejorar de la empresa. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Definición de procesos - Diseñar plataforma estratégica - <u>Capacitación</u> del personal - <u>Reestructuración</u> de funciones y actividades |
| Información adicional relevante |
| <ul style="list-style-type: none"> - Desean <u>aperturar</u> oficina en otras ciudades |

ANEXO B. ENTREVISTA

CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto:

- La empresa cuenta con Misión, Visión y planes estratégicos? los tienes publicados?
- Conocen de Promotora Cúcuta sus fortalezas y debilidades? Conocen los factores externos que puedan afectar positiva o negativamente a promotora Cúcuta , como: legales, tecnológicos, sociales, económicos

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

- Se tienen identificadas las partes interesadas de la organización?
Partes interesadas: Todas las personas que les afecta los resultados de los objetivos de promotora de seguros Cúcuta.

4.3 Determinación del alcance del sistema de Gestión de calidad

- Se han determinado los límites (sedes o líneas de negocios??) y aplicabilidad del sistema de gestión de calidad?

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

- Se tienen identificados los procesos de la organización? (mapa de procesos)
- En cada proceso se tienen determinados entradas y salidas, secuencia e interacción entre procesos, recursos, responsabilidades y autoridades, criterios métodos e indicadores de desempeño, riesgos y tratamientos.
- Se tiene información documentada de apoyo a la operación de los procesos? (Manuales)

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

- La alta dirección asume el compromiso para el Diseño de un sistema de gestión de calidad, y comunica la importancia de la gestión de calidad, y se compromete con los resultados y la mejora continua.

5.1.2 Enfoque al Cliente

- La alta dirección tienen identificado lo que el cliente espera del servicio?
- La alta dirección tienen identificado los requisitos legales del servicio? ____
- Se han identificado los riesgos y oportunidades que pueden afectar el servicio y el aumento de la satisfacción del cliente?
- Como demuestra la alta dirección su compromiso con la satisfacción del cliente?

5.2 Política

- Promotora de seguros Cúcuta cuenta con política de calidad? Y esta es comunicada y entendida por la organización?

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización

- Las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar Riesgos y oportunidades

- La organización ha planificado acciones para abordar riesgos y oportunidades?

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización tiene establecidos los objetivos de calidad? Y ha planificado como lograrlos?

6.3 Planificación de los Cambios

- La organización planifica sus cambios, los propósitos y consecuencias, disponibilidad recursos, integridad de la operación y reasignación de responsabilidades?

7. APOYO

7.1 Recursos

- La organización identifica y cuenta con las personas necesarias para para la operación y control de sus procesos?
- La organización mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus servicios?
- La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de su servicios? (clima organizacional, higiene, iluminación, ventilación)

7.1.6 Conocimientos de la Organización

- Se identifican los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos? (tiene disponible)
(resultados de mejoras en procesos, capacitaciones de proveedores documentadas, conferencias, lecciones de experiencias, proyectos de éxito)

7.2 Competencia

- Se han determinado las competencias de las personas, por medio de perfiles de cargos y manuales de funciones?

7.3 Toma De Conciencia

- Como se asegura que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de su contribución al cumplimiento de la política de calidad, objetivos de calidad, y los beneficios a la mejora del desempeño?

7.4 Comunicación

- Se tiene identificado en lo relacionado a la comunicaciones internas y externas que comunicar, cuando , a quien , como y quien comunica?

7.5 Información Documentada

- Tienen Información Documentada del sistema de gestión de calidad? Como se crea y actualiza? Como se controla? Como se conserva?

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control Operacional

- Se tiene planificadas y controlados los procesos para la provision del servicio (identificación de requisitos, y control para los procesos?

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

- Se mantiene una comunicación con sus clientes, donde le proporciona información relativa del servicio, consultas, cambios, retroalimentación incluyendo quejas?

8.2.2 Como se determinar los requisitos y requerimientos de los clientes? (toma de información?

- La organización tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que se va a ofrecer a los clientes?
- La organización revisa antes de comprometerse a suministrar servicios a un cliente?
- La organización se aseguran de que se resuelvan las diferencia existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?
- La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación?

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministraos externamente.

- Como se controlan los productos suministrados por los proveedores
- Como se comunican a los proveedores externos sus requisitos? Y se evalúa el servicio de estos?

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Se presta el servicio bajo condiciones controladas, esto incluye: información de los servicios que se prestan, los resultados que se quieren lograr, recursos de seguimiento y medición, control de salidas, acciones para prevenir errores humanos, validación de información para lograr los resultados

- La organización revisa y controla los cambios para la producción y prestación de servicio, para asegurarse de la conformidad del servicio?
- La organización debe conservar información documentada de los cambios

8.6 Liberación de los productos y servicios

Como se verifican que se cumplen con los requerimientos del servicio antes de ser entregado al cliente y que este pasa por personas que autorizan la liberación?

8.7 control de salidas no conformes

- La organización se asegura que las salidas no conformes se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada? Como maneja la organización una salida no conforme? Como se corrige?

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, Medición análisis y evaluación

- La organización identifica que necesita medición y control? Y que métodos usa? Realiza evaluaciones de desempeño?

9.1.2 Satisfacción del cliente

- La organización realiza seguimiento de la percepción del cliente? Como?

9.1.3 Análisis y Evaluación

- La organización analiza y evalúa la información que surge del seguimiento y control? (Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar, conformidad de servicios, grado de satisfacción, desempeño del SGC)

9.2 Auditoria Interna

9.2.1 la organizaciones realiza auditorías internas, para evaluar el SGC?

9.3 Revisión por la dirección

- la alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados?

10. MEJORA

10.1 la organización reacciona ante una no conformidad de un cliente? Se evalúa para eliminar la no conformidad? Y documenta esta información?

ANEXO C. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN OPERATIVA

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
|  | | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PROCESO GESTION OPERATIVA CARACTERIZACION | | | Código: C-GO |
| | | | | | Versión: 1.0 |
| | | | | | Fecha: 11/04/2017 |
| OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar la emisión de pólizas con los adecuados beneficios de protección, alternativas de financiación y múltiples opciones de aseguramiento, atención y asesorías en siniestros. | | | | | |
| ALCANCE: Aplica desde la Cotización de pólizas generales hasta la atención de Siniestro y Post-venta | | | | | |
| LIDER DEL PROCESO: | | Delegada Comercial | | | |
| PROVEEDORES - GRUPOS DE INTERÉS | ENTRADAS O INSUMOS | | ACTIVIDADES | SALIDAS (PRODUCTO/SERVICIO) | CLIENTES - GRUPOS DE INTERÉS |
| Gestión Operativa | Informe de Ventas por cada compañía | P | Realizar estudio mensual de proyección de ventas por compañía | Informe mensual de proyección de ventas por compañía | Gestión Gerencial , Gestión Comercial Gestión Operativa |
| Punto de SOAT | Solicitudes de soporte, capacitación e insumos de cada punto de SOAT | | Determinar las necesidades de soporte, capacitación e insumos de punto de SOAT | Cronograma de cumplimiento de requerimientos | Gestión Administrativa y Gestión Gerencial Gestión Operativa Punto de SOAT |
| Gestión Operativa | Programa de recaudo | | Realizar proyección de recaudo de SOAT cada mes | Informe de proyección de recaudo de SOAT | Gestión Administrativa y contable Gestión Gerencial Gestión Operativa |
| Gestión Operativa | Información de clientes de pólizas emitidas | | Realizar plan de medición de satisfacción del cliente y oferta de nuevos productos | Plan de comunicación con el cliente | Gestión Gerencial Gestión Operativa |
| Gestión Administrativa y Contable , Gestión Gerencial | Directrices y políticas de apertura de SOAT | | Definir lineamientos de aprobación de apertura de puntos de SOAT | Lista de Requisitos, Procedimiento de análisis y aprobación de apertura, Formato de solicitud | Gestión Comercial Gestión Administrativa y Contable, Gestión Gerencial |
| Todos los Procesos | información documentada del proceso y lecciones aprendidas | | Identificar riesgos y oportunidades asociadas al proceso según los objetivos y metas del sgc. | matriz de riesgos y oportunidades | Todos los Procesos |
| Todos los Procesos | Estadísticas de accidentes, información suministrada por trabajadores | | Identificar peligros y riesgos de SST | Matriz de Identificación de peligros y riesgos | Todos los Procesos |

| | | | | | |
|---|---|----------|--|---|---|
| Gestión Comercial | Requisitos del cliente, especificaciones de aseguradora, Procedimiento de cotización | H | Gestionar solicitudes de cotización de asesores externos e internos | Cotización para el cliente | Gestión Comercial |
| Gestión Comercial | Cotización aprobada por el cliente , Documentación requerida, Procedimiento de emisión | | Gestionar emisión de pólizas y lo correspondiente a su verificación | Póliza emitida | Gestión Comercial |
| Gestión Operativa Gestión Comercial | Producción de aseguradoras por mes, Cuentas de cobro de asesores externos , Condiciones de pago de los asesores Procedimiento de verificación de pago de comisiones | | Elaborar y reportar informes de producción y comisiones de asesores externos | Informe de producción Reporte de comisiones de asesores a cancelar | Gestión Administrativa y Contable , Gestión Gerencial |
| Gestión Comercial | Solicitud de apertura de SOAT Documentación de apertura de SOAT Procedimiento de apertura de SOAT | | Realizar estudios de apertura de punto de SOAT | Aprobación de apertura de punto de SOAT | Gestión Admirativa y contable Gestión Gerencial Puntos de SOAT |
| Gestión Operativa | Software, Papelería Inducción, capacitación | | Realizar apertura de punto de SOAT | Punto de SOAT apeturado | Gestión Administrativa y Contable, Gestión Gerencial, Gestión Operativa |
| Cliente | Condiciones de aseguramiento, Información del siniestro Procedimiento de atención a siniestros | | Asesorar al cliente y gestionar con la aseguradora proceso de siniestro | Informe del perito , Documentación requerida Condiciones de aseguramiento aceptadas | Gestión Comercial Cliente |
| Clientes | Peticiones , quejas y reclamos | | Recepcionar y Consolidar las PQRS | Informe de Peticiones, quejas y reclamos atendidas | Clientes |
| Gestión Comercial Gestión Operativa Entidades | Documentación requerida del cliente , Póliza emitida del cliente Procedimiento de financiación | | Realizar tramite de financiación de pólizas | Desembolso de póliza | Cliente Gestión Comercial |
| Gestión Operativa | Listado de renovación de pólizas | | Gestionar renovación de pólizas | Pólizas Renovadas | Gestión Administrativa y contable Gestión Gerencial, Gestión Operativa |
| Todos los Procesos | Programa de SYSO | | Ejecutar las actividades del programa de SYSO relacionadas al proceso | Registros de ejecución del programa | Todos los Procesos |

| | | | | | |
|---|--|---------------------------------|---|---|--|
| Gestión Operativa Taller de Siniestros | Estado de siniestro | V | Realizar seguimiento de cumplimiento a reporte de siniestro | Condiciones de aseguramiento cumplidas | Gestión Operativa, Gestión Administrativa y contable Cliente |
| Gestión Operativa | Encuestas de satisfacción, Buzón de sugerencias, Contacto telefónico - Quejas y reclamos, Procedimiento de atención a quejas y reclamos | V | Medición de la satisfacción del cliente | Resultado de la medición de la satisfacción - Plan de acción de Quejas y Reclamos | Gestión Gerencial Gestión Comercial |
| Gestión Operativa , Gestión Gerencial Mejora Continua | Metas planteadas Matriz de indicadores | | Medición y seguimiento a indicadores del proceso | Resultado de la medición de indicadores | Gestión Gerencial |
| Gestiona Operativa | Informes de producción de punto de SOAT | | Controlar producción de punto de SOAT | Plan de mejoramiento para puntos de SOAT | Puntos de SOAT Gestión Gerencial |
| Todos los Procesos | Matriz de peligros y riesgos | | Valorar peligros y riesgos y aplicar los controles | Controles establecidos aplicados | Todos los Procesos |
| Mejora continua | Procedimiento acciones correctivas, acciones para abordar riesgos oportunidades y acciones de mejora, Resultados de las actividades de verificar Plan de acción de quejas y reclamos | | A | Acciones correctivas, acciones para abordar riesgos y oportunidades y acciones de mejora. | Planes de mejora |
| REQUISITOS | GESTION DEL RIESGO Matriz gestión del riesgo y oportunidades y Matriz de valoración de riesgos y peligros | INDICADORES | | Ver: ficha de indicadores | |
| | LEGALES Normograma | DOCUMENTOS Y REGISTROS | | Ver: Listado maestro información documentada | |
| | Normatividad ISO 9001:2015 ISO/DIS 45001 | PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS | | GO-P-01 GO-P-02 GO-P-03 GO-P-04 GO-P-05 | |

| | | | |
|--|--|--|--------------------|
| | | | GO-P-06 GO-P-07 |
|--|--|--|--------------------|

ANEXO D. PROCEDIMIENTO DE COTIZACION

| | | | |
|--------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | Página 86 de 7 | |

1. OBJETIVO:

Elaborar y enviar la cotización del cliente al asesor externo/ interno de acuerdo a los requisitos del mismo, con el fin de presentar propuesta y brindar condiciones de asegurabilidad.

2. ALCANCE:

Aplica desde la recepción de la información del cliente, cotización en diferentes aseguradoras o la requerida por el asesor hasta él envió de la(s) cotización(es) al cliente o al asesor externo.

3. REPOSABLE:

Delegada comercial

4. DEFINICIONES:

Requisitos del cliente: Características del servicio o producto que el cliente espera recibir para quedar satisfecho.

Cotización: Documento de carácter netamente informativo, que establece el precio de un bien o servicio, comúnmente empleado para gestionar las negociaciones de compra, así como para realizar evaluaciones presupuestales.

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Póliza: Documento en el cual se plasma el contrato de seguro, por un lado y por el otro, las obligaciones y derechos que corresponderán tanto a la aseguradora como al asegurado, que son las dos partes intervinientes en este tipo de contrato. En la tabla 1 se clasifican y definen tipos de pólizas ofertadas por PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA.

5. GENERALIDADES:

A continuación se presenta una tabla que define los tipos de pólizas

Tabla 1. Clasificación y tipos de póliza ofertadas por PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA

| TIPOS DE POLIZAS | |
|-------------------------|---|
| POLIZAS DE VIDA | VIDA INDIVIDUAL: ofrece además de la protección integral y la tranquilidad económica de sus seres queridos en caso de que usted llegara a faltar, la posibilidad de ahorrar una suma periódica adicional por medio del fondo de ahorro. |
| | ACCIDENTES PERSONALES Y ESCOLARES : Es un plan de seguros que tiene como finalidad indemnizar al asegurado y/o sus beneficiarios cuando a causa de un accidente el asegurado fallece o sufre una desmembración o inhabilidad permanente. Igualmente sufraga los gastos médicos de curación de las lesiones ocasionadas por la misma causa. |
| | VIDA COLECTIVO: Es un plan de seguro, cuyo objetivo principal amparar al empleador de ciertas obligaciones que por ley tiene con sus trabajadores; los amparos otorgados operan como beneficios extralegales y no reemplazan las obligaciones legales derivadas del régimen de seguridad socia |

| | | | |
|--------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | Página 2 de 7 | |

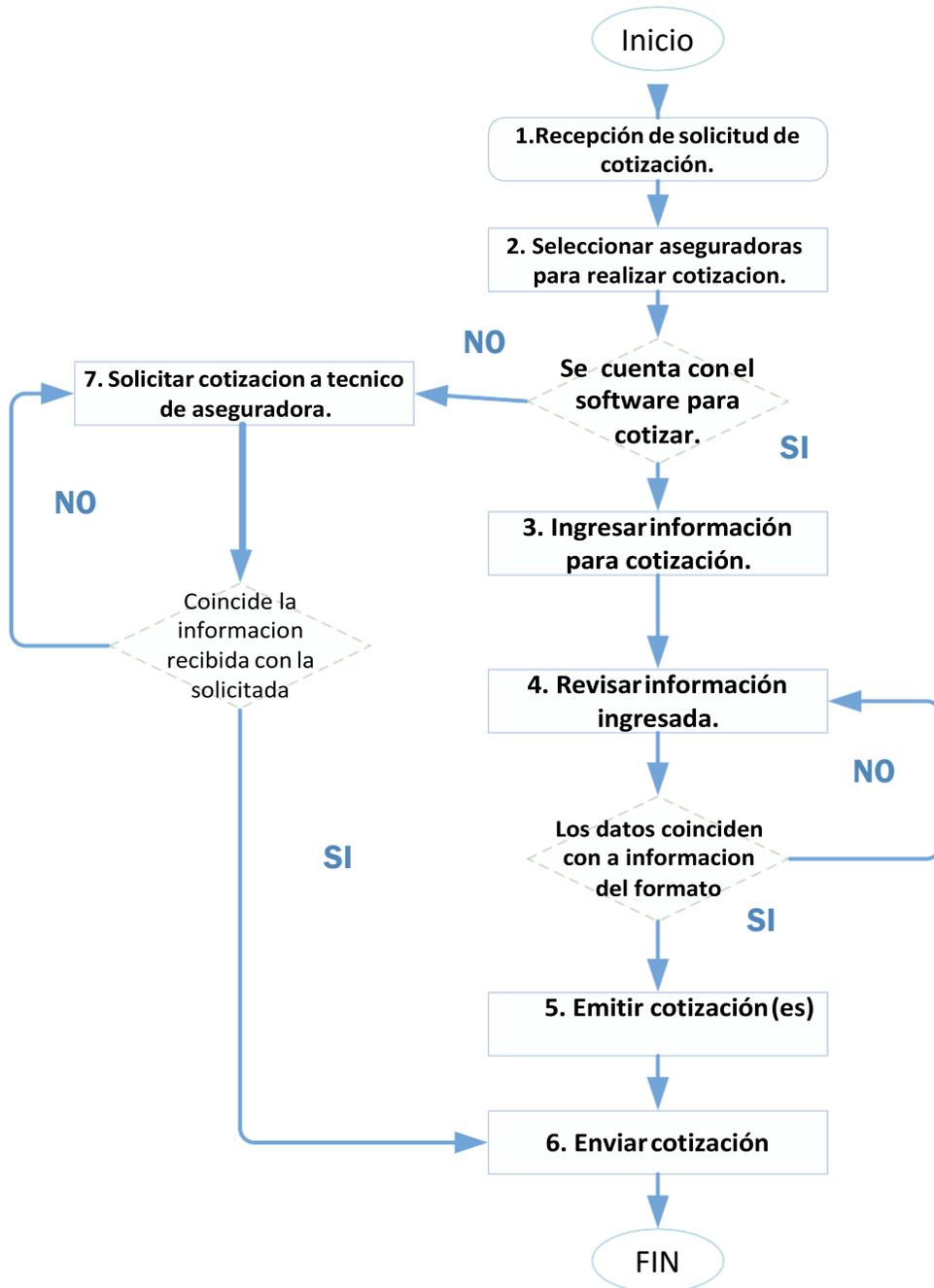
| | |
|------------------------|--|
| POLIZAS DE VIDA | RIESGOS LABORALES: le permite al Empresario optar por un sistema de atención privado, con todas las ventajas que éste introdujo, dando la oportunidad de desarrollar actividades que podrán mejorar los estándares de Salud Ocupacional, disminuir la siniestralidad y eventualmente los aportes de su cotización, obteniendo así una mayor productividad, rentabilidad y un mejor clima laboral. |
| | VIDA GRUPO DEUDORES: tiene como objeto amparar contra los riesgos de muerte e incapacidad total y permanente a las personas deudoras de las diferentes líneas de crédito que tengan una vinculación directa con el tomador. |
| | RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL: Se usan para prestar caución ante las entidades que administran justicia en el curso de un proceso judicial, para garantizar lo dispuesto en una norma jurídica que contiene la caución. |
| | SEGUROS DE VEHICULOS: Está destinado a cubrir las pérdidas que sufra el asegurado, por la pérdida o daños del vehículo, además de la Responsabilidad Civil, en que incurra de acuerdo con la ley a consecuencia de un accidente. |
| | SOAT: Es un seguro obligatorio para todos los vehículos automotores que transitan por el territorio Nacional, incluidos los automotores extranjeros, que ampara los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito, ya sean conductores, pasajeros o peatones |

| | |
|-----------------------------|---|
| POLIZAS DE GENERALES | RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL: Este seguro le garantiza a la persona o entidad asegurada, el pago de las indemnizaciones de las que pueda resultar civilmente responsable por daños materiales, corporales y patrimoniales causados a terceras personas. |
| | HOGAR: Eestán especialmente diseñados para cubrir los daños o pérdidas materiales que puedan afectar tu vivienda o los bienes contenidos en ella. Así mismo, te permite estar protegido ante una posible responsabilidad civil como producto de lesiones o daños materiales que afecten a terceros. |
| | SEGURO DE ARRENDAMIENTO: Se trata de una garantía que respalda y le paga al propietario el arriendo, los servicios, la administración y los posibles daños ocasionados al inmueble, en caso de que el inquilino incumpla con alguna de estas obligaciones |
| | POLIZA PYME: es una póliza multiriesgo creada especialmente para la pequeña y mediana empresa que brinda una protección integral y efectiva a su negocio acorde con las actividades que desarrolle. |
| | POLIZA JUDICIAL: Se usan para prestar caución ante las entidades que administran justicia en el curso de un proceso judicial, para garantizar lo dispuesto en una norma jurídica que contiene la caución. |
| | POLIZA DE CUMPLIMIENTO: Se compromete a indemnizar al asegurado o contratante, por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista afianzado por la compañía. |
| | AREAS COMUNES: Es una póliza de seguro integral para bienes de propiedad común, todos los edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal deberán constituir pólizas de seguros que cubran los riesgos de incendio y terremoto, que garantice la reconstrucción total de los bienes comunes susceptibles de ser asegurados. |

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | Página 3 de 7 | |

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | Página 4 de 7 | |

.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO Ó REGITRO |
|--|---|--------------------|--|
| 1. Recepción de solicitud de cotización. | El asesor interno/ externo, por medio de correo electrónico envía a delegada comercial datos completos del cliente y especificaciones del tipo de póliza, de acuerdo al formato para solicitud de cotización GO-P-01-F-01 | Delegada Comercial | GO-P-01-F-01 Formato Solicitud de cotización |
| 2. Seleccionar aseguradoras para realizar cotización. | De acuerdo al tipo de póliza solicitada, identificar las aseguradoras que cubren los requerimientos del cliente. En la guía GO-P-01-G-01 Y GO-P-01-G-02 se hace referencia a las aseguradoras a las que se remite de acuerdo al tipo de póliza. En caso de que el asesor especifique la aseguradora requerida se cotiza únicamente en esta. | Delegada Comercial | GO-P-01-G-01 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLIZAS DE VIDA GO-P-01-G-02 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLIZAS GENERALES |
| Verificar si se cuenta con el software para cotizar. | De acuerdo a la aseguradora seleccionada y el tipo de póliza a cotizar se verifica si se cuenta o no con el software para hacer la cotización o esta se debe solicitar a la aseguradora. SI: Realizar actividad 3. NO: Realizar actividad 6 | Delegada comercial | |
| 3. Ingresar información para cotización. | Con la información enviada en formato de solicitud de cotización, ingresar estos en el software de la(s) aseguradora(s) seleccionada(s), de acuerdo a los instructivos para cada una de las aseguradoras. | Delegada comercial | GO-P-01-INS-01 INSTRUCTIVO DE COTIZACION PREVISORA GO-P-01-INS-02 INSTRUCTIVO DE COTIZACION SOLIDARIA |
| 4. Revisar información ingresada. | Comparar los datos ingresados en el software con los recibidos en el formato de solicitud de cotización, antes de generar la cotización, para evitar la emisión de esta con precio y características incorrectas. | Delegada comercial | |
| Verificar la información Ingresada | Revisar si la información ingresada en el software coincide con la del formato de solicitud de cotización SI: Realizar actividad 5 NO: Realizar actividad 4 | | |
| 5. Emitir cotización | Generar y Descargar cotización(es) en formato PDF del software de las aseguradoras. | | COTIZACIÓN |

| | | | |
|--------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | Página 5 de 7 | |

| | | | |
|--|---|--------------------|---|
| 6. Enviar cotización | <ol style="list-style-type: none"> Diligenciar datos de la cotización en el formato de cotización y liberación de pólizas. Enviar cotización descargada al asesor comercial por correo electrónico colocado en asunto "COTIZACION PRIMER APELLIDO Y PRIMER NOMBRE" Ejemplo: COTIZACION BLANCO ANA, y confirmar con este por medio telefónico o escrito la recepción del documento, y la verificación de esta. (<i>Tiempo establecido para entregar una cotización es de 20min</i>) Registrar verificación de cotización en el formato, sea conforme o no conforme. | Delegada comercial | <p>COMUNICACIÓN DE LA RECEPCION DE LA COTIZACIÓN POR LOS MEDIOS DISPUESTOS PARA TAL FIN</p> <p>FORMATO DE COTIZACION Y LIBERACION DE POLIZAS</p> |
| 7. Solicitar cotización a tecnico de aseguradora. | Enviar formato de solicitud de cotización a la aseguradora seleccionada, y confirmar con el técnico de la aseguradora la recepción de la información... En las guías GO-P-01-G-01 Y GO-P-01-G-02 se encuentran los datos de contacto con los técnicos de cada una de las aseguradoras. | Delegada comercial | <p>GO-P-01-G-01 GUIA DE COTIZACION DE POLIZAS DE VIDA</p> <p>GO-P-01-G-02 GUIA DE COTIZACION DE POLZAS GENERALES</p> <p>GO-P-01-F-01</p> |
| Verificar cotización enviada por la aseguradora | <p>Verificar que la información y especificaciones de la cotización coincidan con la enviada al técnico.</p> <p>SI: Ir a paso 6</p> <p>No: Solicitar corrección de cotización a la aseguradora por correo electrónico y realizar paso 7 cuando esta sea corregida.</p> | Delegada comercial | |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CODIGO | NOMBRE |
|----------------|--|
| GO-P-01-F-01 | FORMATO SOLICITUD DE COTIZACIÓN |
| GO-P-01-G-01 | GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLIZAS DE VIDA |
| GO-P-01-G-02 | GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLZAS GENERALES |
| GO-P-01-INS-02 | INSTRUCTIVO DE COTIZACION PREVISORA |
| GO-P-01-INS-04 | INSTRUCTIVO DE COTIZACION SOLIDARIA |
| GO-P-01-F-01 | FORMATO DE SOLICITUD DE COTIZACION |
| GO-P-02-F-01 | FORMATO DE COTIZACION Y LIBERACION DE POLIZAS |

7. INDICADORES

| NOMBRE | INDICADOR |
|------------------------------------|--|
| % Cotizaciones efectivas en el mes | (Cotizaciones Efectivas /Cotizaciones Realizadas) x100 |

INDICADOR EFECTIVIDAD DE COTIZACION

| | | | | | |
|---|---|-------------------------------------|--|--|-----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | Ficha Técnica de Indicador | | | Fecha | 19/06/2017 |
| | Gestión Operativa | | | Página | 1 de 1 |
| TIPO DE INDICADOR | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| EFICACIA | EFICIENCIA | EFFECTIVIDAD | | | |
| RESPONSABLE | DELEGADA COMERCIAL | | | | |
| OBJETIVO | | | | | |
| Calcular el Porcentaje de Cotización exitosas al mes | | | | | |
| ESCALA | | | | | |
| Porcentaje | FUENTE | | TENDENCIA | OBJETIVO DE CALIDAD | |
| | Formato de Control de liberación de pólizas | | Aumentar | Promover la mejora continua de todos los procesos de la empresa. | |
| META | | | REFERENCIA | FRECUENCIA | |
| MIN | SAT | SOB | | RECOLECCIÓN | REVISIÓN |
| 50% | 80% | 95% | Meta Establecida | Mensual. | Mensual |
| FÓRMULA DE CÁLCULO | | | | | |
| PCE=(Cotizaciones Efectivas /Cotizaciones Realizadas) x100 | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | |
| GLOSARIO | | | | | |
| Termino | | | Definición | | |
| Efectividad | | | Se define la efectividad como el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. E= P/CP | | |
| Eficacia | | | "Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos" | | |
| Eficiencia | | | Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados | | |

| | | | |
|--------------------------------------|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-01-G-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA DE COTIZACION DE POLIZAS DE VIDA | Página 1 de 1 | |

1. OBJETIVO:

Identificar requisitos cotización y emisión de pólizas de vida, de acuerdo a los parámetros establecidos.

2. ALCANCE:

Aplica desde la recepción de la información del cliente, cotización en diferentes aseguradoras o la requerida por el asesor hasta él envió de la(s) Póliza(s)

3. REPOSABLE:

Delegada comercial

Tabla 1. Requisitos Para Cotización y Emisión de Pólizas de Vida acuerdo a las distintas aseguradoras

| REQUISITOS POLIZAS DE VIDA | | |
|-----------------------------------|--|---|
| Tipo de Póliza | Requisito para Cotizar | Requisitos para Emitir |
| Vida Individual | -Nombre del Cliente -Cedula del Cliente -Fecha de Nacimiento | -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados) -Copia de la Cedula -Si supera los 50 años o valor asegurado promedio, exámenes solicitados por la compañía |
| Accidentes personales | -Nombre del Cliente -Cedula del Cliente -Fecha de Nacimiento -Ocupación -Valor Asegurado | -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados) -Copia de la Cedula |
| Escolares | -Razón Social -Nit - - N° de asegurados -Rango de edades -Valor asegurado | -Cámara de Comercio y RUT --Cedula de representante legal -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados) -Tabla donde se relaciona (número de identificación, nombre completo y Fecha de nacimiento) |
| vida Colectivo | -Razón Social -Nit -N° de asegurados -Rango de edades -Ocupación | -Cámara de Comercio -Rut -Cedula de representante legal -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados) -Tabla donde se relaciona (número de identificación, nombre completo, Fecha de nacimiento y ocupación) |
| Vida Grupo Deudores | -Razón Social -Nit -Número de asegurados -Rango de edades -Capital | -Cámara de Comercio Y RUT -Cedula de representante legal -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados) -Tabla donde se relaciona (número de identificación, nombre completo, Fecha de nacimiento y ocupación) |
| Responsabilidad Civil Profesional | -Nombre del Cliente -Profesión -Monto a asegurar | -Cedula del cliente -Tarjeta Profesional -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados) |

| | | | |
|--------------------------------------|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-01-G-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA DE COTIZACION DE POLIZAS GENERALES | Página 1 de 1 | |

1. OBJETIVO:

Identificar requisitos para cotización y emisión de pólizas Generales, de acuerdo a los parámetros establecidos.

2. ALCANCE:

Aplica desde la recepción de la información del cliente, cotización en diferentes aseguradoras o la requerida por el asesor hasta el envío de la(s) Póliza(s)

3. REPOSABLE:

Delegada comercial

Tabla 1. Requisitos Para Cotización y Emisión de Pólizas Generales acuerdo a las distintas aseguradoras

| Tipo | Requisito para Cotizar | Requisitos para Emitir |
|--|---|--|
| Vehículos | -Especificaciones del vehículo -Nombre del cliente - Cedula de ciudadanía -Fecha de nacimiento | -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados), - Cedula de ciudadanía -Tarjeta de Propiedad o Improntas -Factura si es cero kilometro , -Inspección si no es cero kilometro |
| SOAT | -Especificaciones del vehículo | -Especificaciones del vehículo, -Nombre del cliente, - Cedula de Ciudadana, -Dirección de residencia y teléfono. |
| Responsabilidad Civil Extracontractual | -Razón Social Y NIT -Número de Vehículos a asegurar -Listado de especificaciones de los vehículos -Certificado de siniestralidad de los últimos 3 años | -Razón Social, -Cámara de Comercio -Nit, -Número de Vehículos a asegurar -Listado de especificaciones de los vehículos -Certificado de siniestralidad de los últimos 3 años, -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados) |
| Hogar | -Nombre del cliente, Cedula de ciudadanía -Valor comercial del inmueble -Valor Comercial de los enseres y electrodomésticos | -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados), -Relación de inventarios clasificados y valorados, - Cedula de ciudadanía |
| PYME | -Razón Social , -Cedula del Representante legal -Valor comercial del inmueble -Valor Comercial de los enseres y electrodomésticos | -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados) -Relación de inventarios clasificados y valorados, - Cedula de ciudadanía |
| Cumplimiento | -Nombre del cliente -Cedula de ciudadanía -Contrato | -Nombre del cliente, -Cedula de ciudadanía, -Contrato , -Sarlaft y Solicitud de seguro(Firmados y Diligenciados) |

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-01-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | Página 94 de 8 | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS PREVISORA | | |

INSTRUCTIVO PARA COTIZACION DE POLIZAS ASEGURADORA PREVISORA

1. Abrir el aplicativo de previsor a <https://200.13.232.197/prv/uif/default.aspx>
2. Ingresar usuario y contraseña



3. Verificar si el cliente ha presentado siniestros en las últimas vigencias
 - ✓ Click en Cexper
 - ✓ Ingresar Placa, si es cero kilómetro escribir ABC123
 - ✓ Ingresar Numero de cedula
 - ✓ Click en Siniestro
 - ✓ Click en Buscar

| | | | | |
|--|---|------------------|-----------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA | VERSIÓN |
| | | | 08/02/2016 | 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | Página 2 de 8 | |
| INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS | | PREVISORA | | |



4. Evaluar el porcentaje de descuento según políticas de Previsora

| | | |
|--|----|------------------|
| Con historial de siniestros | —> | 10% de descuento |
| Sin historial en el aplicativo | —> | 30% de descuento |
| Menor o igual a 3 años sin reclamación | —> | 30% de descuento |
| 4 años sin reclamación | —> | 40% de descuento |
| 5 años o más sin reclamación | —> | 50% de descuento |

5. Click en Suscripción, Emisión, Nueva Cotización



| | | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|--|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-01 | | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2016 | VERSIÓN 1.0 | |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | | Página 3 de 8 | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS PREVISORA | | | | |

6. En el campo de Tomador se escribe el código "80955"

Cotización: Principal 1 2 3 4 5

Renueva a:

Intermediario Principal: MONTOYA RANGEL ANTHONY PAUL (6007) Agencia del Intermediario: 6007 - MONTOYA RANGEL ANTHONY P.

Tomador: 80955 En Calidad de: [Seleccionar]

Dirección de Correspondencia:

Dirección Fiscal:

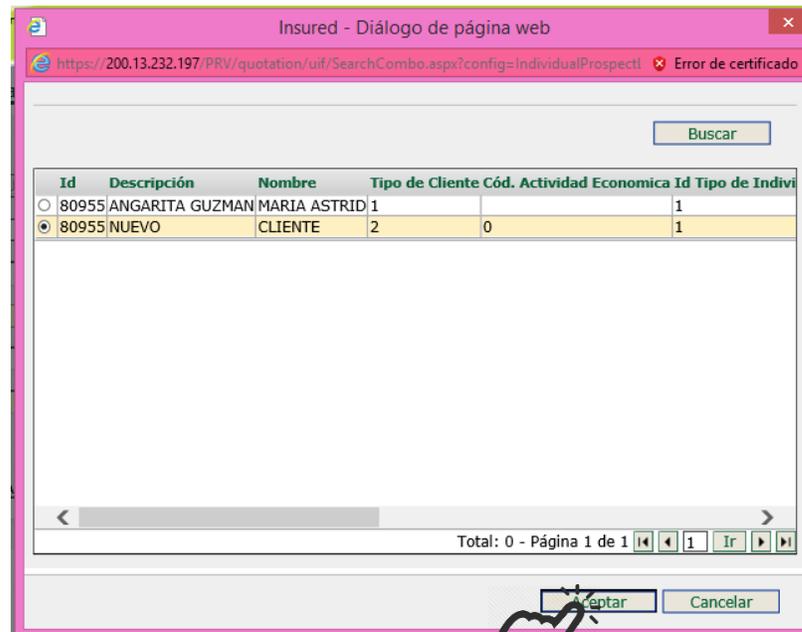
Sucursal: CUCUTA Punto de Venta: 9481 W- ANTHONY MONTOYA - AUTOS Ramo Comercial: MANEJO Producto Comercial: [Ninguno]

Tipo de Transacción: Expedición Numero de Poliza: Tipo Póliza: [Seleccionar] Calcula Prima Mínima

Fecha Emisión: 16/04/2017 Vigencia desde h:m: 16/04/2017 00:00 Fecha de Vencimiento h:m: 16/04/2018 00:00 Días: 365

Motivo Justificación Formulario SARLAFT: [Seleccionar] Moneda de Cotización: Pesos Cambio de cotización: 1,000000 Póliza correlativa:

7. Click en el icono , Click en Cliente Nuevo y Click en Aceptar



| | | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|--|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-01 | | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2016 | VERSIÓN 1.0 | |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | | Página 4 de 8 | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS PREVISORA | | | | |

8. Selecciona

- ✓ TIPO DE RAMO COMERCIAL
- ✓ TIPO DE PRODUCTO COMERCIAL
- ✓ Click en Siguiente

Cotización: Principal 1 2 3 4 5

Renueva a: Dias validez:

Intermediario Principal: MONTOYA RANGEL ANTHONY PAUL (6007) Agencia del Intermediario: 6007 - MONTOYA RANGEL ANTHONY I

Tomador: NUEVO CLIENTE (80955) En Calidad de: [Seleccionar]

Dirección de Correspondencia: NORTE DE SANTANDER COLOMBIA (Aseg.)

Dirección Fiscal: NORTE DE SANTANDER COLOMBIA

Sucursal: CUCUTA Punto de Venta: 9481 W- ANTHONY MONTOYA - AUTOS Ramo Comercial: MANEJO Producto Comercial: [Ninguno]

Tipo de Transacción: Expedición Numero de Póliza: Tipo Póliza: [Seleccionar] Calcula Prima Mínima

Fecha Emisión: 16/04/2017 Vigencia desde h:m: 16/04/2017 00:00 Fecha de Vencimiento h:m: 16/04/2018 00:00 Dias: 365

Motivo Justificación Formulario SARLAFT: [Seleccionar] Moneda de Cotización: Pesos Cambio de cotización: 1,000000 Póliza correlativa:

9. Ingrese Las especificaciones del Auto para emitir la Cotización, Click en Aceptar

Inicio Anterior **Siguiente** Limpiar Finalizar

Cotización: Riesgos – Nro. Temporal 2205012 1 2 3 4 5

| Nro. | Descripción | Límite | Limite Endoso | Prima Técnica | Asegurado del riesgo | Riesgo Principal | Tipo de riesgo | Ramo Comercial |
|------|-------------|--------|---------------|---------------|----------------------|------------------|----------------|----------------|
| | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | | | |
| | Auto | | | | | | | |

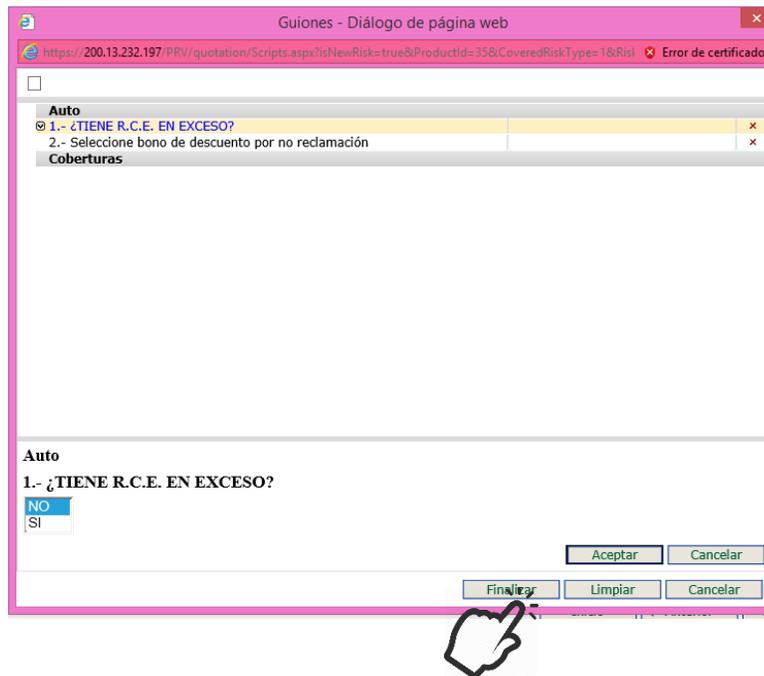
ESPECIFICACIONES DEL AUTO

| | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------|
| Inspección: No Requerida | Grupo de Coberturas: DED.UNIC.LIV. | Modelo: [Seleccionar] |
| Código Fasecolda: <input type="text"/> | Marca: <input type="text"/> | Tipo de Vehículo: [Seleccionar] |
| Versión: [Seleccionar] | Año: [Seleccionar] 0 Km | <input type="checkbox"/> NOO |

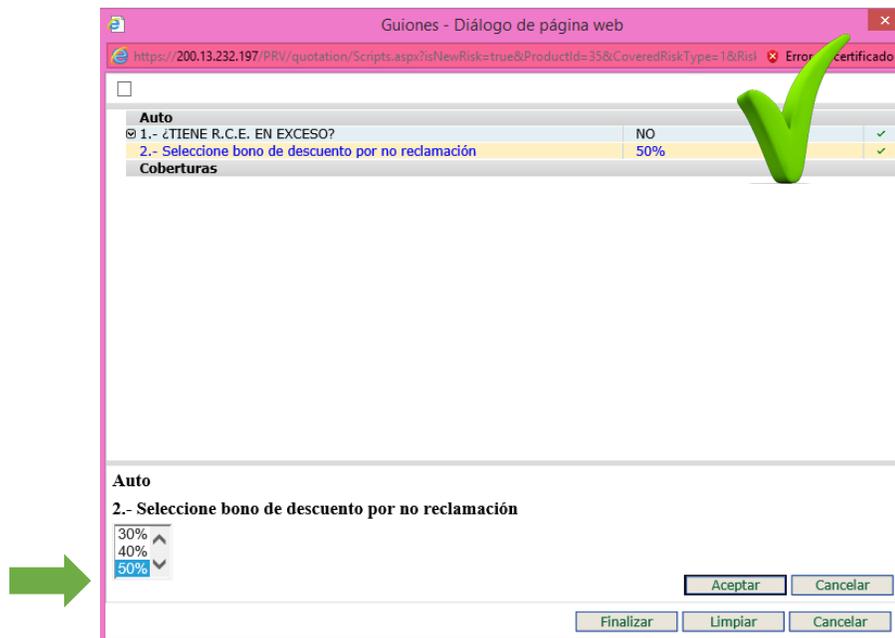
Inicio Anterior **Siguiente** Limpiar Finalizar

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-01-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS PREVISORA | Página 5 de 8 | |

10. Seleccione si necesita RC EN EXCESO o no, click en Aceptar



11. Seleccione el Bono de Descuento por no reclamación, ya analizado en el Punto 4, click en Aceptar y Luego Click en Finalizar.



| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | Página 6 de 8 | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS PREVISORA | | | |

12. Click en Siguiente

Cotización: Riesgos – Nro. Temporal 2205013 1 2 3 4 5

| Nro. | Descripción | Límite | Límite Endoso | Prima Técnica | Asegurado del riesgo | Riesgo Principal | Tipo de riesgo | Ramo Comercial |
|------|---|-----------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|------------------|----------------|----------------|
| 1 | NISSAN VERSA ADVANCE AT 1600CC 2AB ABS Lic:CLI123 | 640.900.000,00 | 640.900.000,00 | 1.113.351,36 | CLIENTE NUEVO (80955) | X | Vehicle | AUTOMOVILES |
| | | 640.900.000,00 | 640.900.000,00 | 1.113.351,36 | | | | |

Auto Editar Coberturas Total: 1 - Página 1 de 1

Cotización: Coberturas de NISSAN VERSA ADVANCE AT 1600CC 2AB ABS Lic:CLI123

| Nro. | Tipo | Descripción | Cobertura | Deducible | Suma |
|------|------|-------------------------------|-----------------------------------|---|-------|
| 1 | | RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRAC. | RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRAC. (1) | | 600.0 |
| 2 | | ASISTENCIA JURIDICA PENAL | ASISTENCIA JURIDICA PENAL (2) | | 2.0 |
| 3 | | PERDIDA MENOR POR DAÑOS | PERDIDA MENOR POR DAÑOS (3) | 1.0000 SAL.MIN.MENS.LEG.VIG.(Pesos) - 0.0000 POR CIENTO | 40.9 |
| 4 | | PERDIDA SEVERA POR HURTO | PERDIDA SEVERA POR HURTO (4) | 0.0000 POR CIENTO(Pesos) - 0.0000 SAL.MIN.MENS.LEG.VIG. | 40.9 |
| 5 | | PERDIDA MENOR POR HURTO | PERDIDA MENOR POR HURTO (5) | 1.0000 SAL.MIN.MENS.LEG.VIG.(Pesos) - 0.0000 POR CIENTO | 40.9 |
| 6 | | PROTECCION PATRIMONIAL | PROTECCION PATRIMONIAL (6) | | 40.9 |

Nuevo Editar Eliminar Total: 14 - Página 1 de 1



13. Click en siguiente

Cotización: Comisiones y Coaseguro – Nro. Temporal 2205013 1 2 3 4 5

| Nro. | Agente | Agencia | Ramo Técnico | Sub-Ramo Técnico | Base de cálculo CN | % Participación | % Com. | % Com. Ad. | Importe |
|------|-----------------------------|------------------------------------|--------------|------------------|---------------------|-----------------|--------|------------|-------------------|
| 1 | MONTOYA RANGEL ANTHONY PAUL | 6007 - MONTOYA RANGEL ANTHONY PAUL | AUTOMOVILES | AUTOMOVILES | 1.113.351,36 | 100,00 | 15,00 | 0,00 | 167.002,70 |
| | | | | | 1.113.351,36 | | | | 167.002,70 |

Nuevo Editar Eliminar Total: 1 - Página 1 de 1

Intermediario

Agencia

Participación 0,00

Comisiones

Ramo Técnico Sub-Ramo Técnico

% Comisión 0,00 % Comis. Adic. 0,00



| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | Página 7 de 8 | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS PREVISORA | | | |

14. Click en siguiente

Cotización: Plan de Pagos – Nro. Temporal 2205013 1 2 3 4 5

| | | | | | |
|-------------|--------------|------------|------|-----------|------------|
| Prima | 1.113.351,36 | Recargos | 0,00 | Gastos | 0,00 |
| Prima Total | 1.324.888,12 | Descuentos | 0,00 | Impuestos | 211.536,76 |

Pagador/es

| Sequencial | Descripción | Prima | Prima Total | % Recargo Financiero | Recargo Financiero | Medio de Pago | Plan de Pago |
|----------------------------|---------------|---------------------|---------------------|----------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> 0 | NUEVO CLIENTE | 1.113.351,36 | 1.324.888,12 | 0,00 | 0,00 | EFFECTIVO | 4. CONTADO - 30 |
| | | 1.113.351,36 | 1.324.888,12 | 0,00 | 0,00 | | |

Total: 1 - Página 1 de 1

Medio de Pago: Tarjeta/Cuenta - Banco Plan de Pago: % RF

Dirección de envío:

Cuotas

| Cuota | Fecha de Venc. | % Prima | Prima | Prima Total | Recargos | Descuentos | Gastos | Impuestos |
|-------|----------------|---------|-------|-------------|----------|------------|--------|-----------|
| | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Total: 0 - Página 1 de 1

15. Click en Grabar

Cotización: Resumen – Nro. Temporal 2205013 1 2 3 4 5

versión de Cotización:

Sucursal: CUCUTA

Ramo Comercial: AUTOMOVILES

Asegurado Principal: NUEVO CLIENTE

Moneda Original: Pesos

Tipo Transacción: Expedición

Tipo de Negocio: 100% COMPAÑIA

Moneda:

Número radicación:

Fecha radicación: h:m

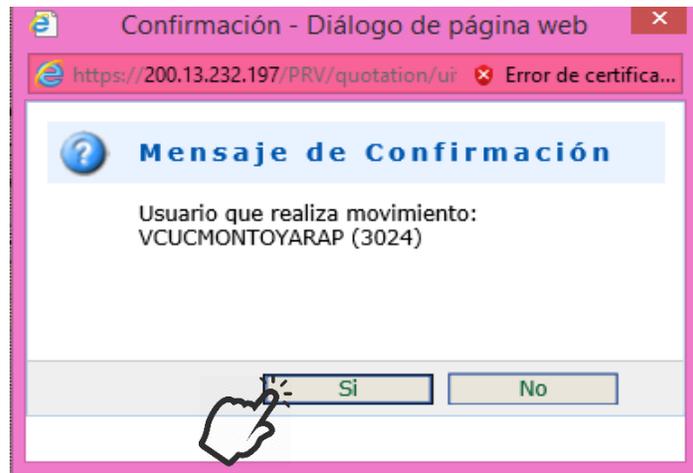
Mostrar todo

| Versión de Cotización | | | |
|---|---------------------|---|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Datos Generales | | 0 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Límite | 640.900.000,00 | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Límite Endoso | 640.900.000,00 | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Prima | 1.113.351,36 | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recargos | 0,00 | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Descuentos | 0,00 | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Impuestos | 211.536,76 | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Comisión | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| TOTAL | 1.324.888,12 | | |

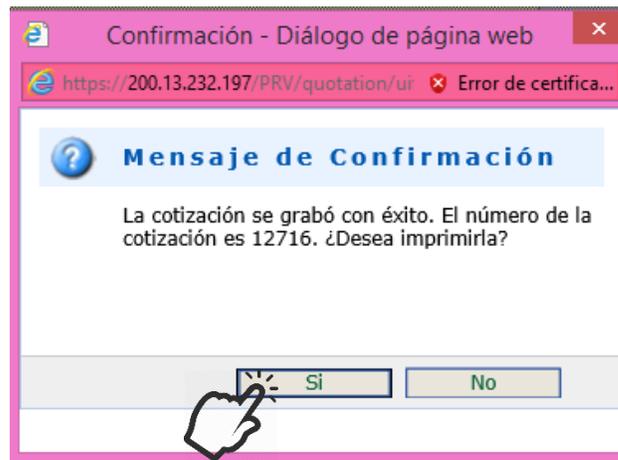
| | | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|--|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-01 | | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2016 | VERSIÓN 1.0 | |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | Página 8 de 8 | | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS PREVISORA | | | | |

Nota: Es importante que se anote el número de Temporario en alguna agenda, por s el sistema se cae, puedas recuperar la cotización

16. Click en “SI”



17. Copiar el número de cotización en la misma agenda y click en “SI”



18. Se genera la cotización, se puede guardar si se va a enviar a un correo electrónico o imprimir si lo necesitas en físico.

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | Página 102 de 5 | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS SOLIDARIA | | | |

INSTRUCTIVO PARA COTIZACION DE POLIZAS ASEGURADORA SOLIDARIA

1. Abrir el aplicativo de previsor a <https://www.aseguradorasolidaria.com.co/empresa-seguros-colombia>
2. Click en Intermediarios , luego portal de intermediarios



3. Acepto los términos

Términos y Condiciones

Para **ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA** es importante que usted conozca la utilidad de cada opción dentro de esta página, por esta razón queremos darle las siguientes indicaciones:

- La información contenida en la página web es informativa y es vigente a la fecha de la última actualización realizada por la compañía, por tanto puede ser susceptible de modificaciones sin previo aviso.
- La compañía se reserva el derecho a actualizar, modificar o eliminar la información de la página web en cualquier momento, en caso de diferencias entre la información que se entregue impresa y la publicada en la página web, la compañía realizará la respectiva rectificación y actualización.

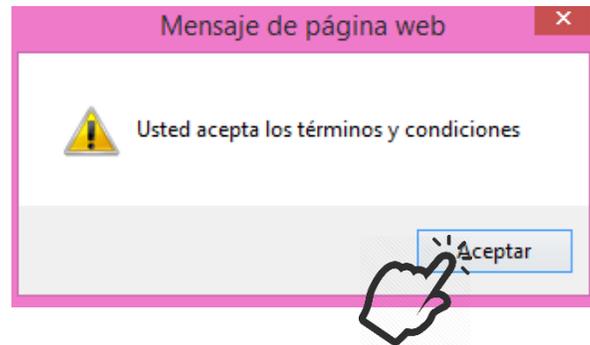
Acepto los términos

Si No



| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | Página 2 de 5 | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS SOLIDARIA | | | |

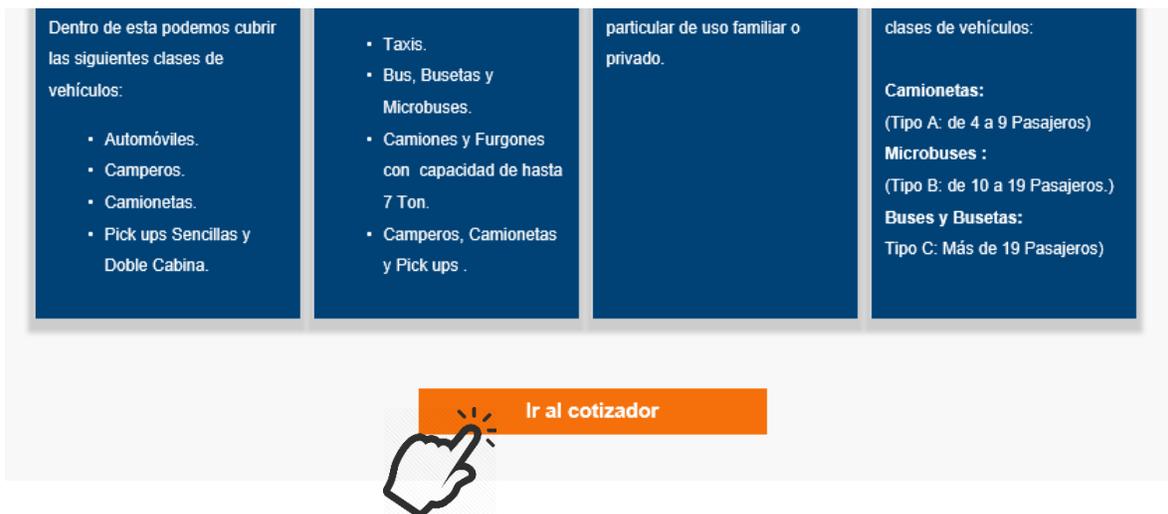
4. Click en aceptar



5. Click en cotizar seguros de automóviles

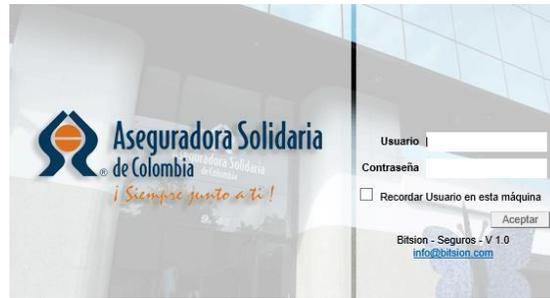


6. Click en ir al cotizador



| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | Página 3 de 5 | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS SOLIDARIA | | | |

7. Ingresar clave de Usuario y Contraseña



8. Click en cotizaciones, se puede seleccionar Emisión de cotización o consulta y reimpresión de alguna cotización ya realizada.



9. Si se selecciona Emisión Cotización, se selecciona el servicio que va a prestar el vehículo: Familiar, Publico o Escolar, y se diligencian todos los campos correspondientes.



| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-01-INS-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | Página 4 de 5 | |
| | INSTRUCTIVO DE COTIZACION DE POLIZAS SOLIDARIA | | | |

10. Si se selecciona Consulta o impresión, la brusquedad se puede hacer con uno de los tres datos

- Apellido del tomador
- Identificación
- Numero de cotización

Consulta de Cotizaciones

Apellido del Tomador: Identificación:

Número de Cotización:

Buscar

11. Click en los puntos en la pantalla al lado izquierdo



Registros encontrados : 1

| Nro. Cotización | Modif | Tipo | Estado | Código Identificación | Tomador | Dirección | Telefono | Ciudad | Fecha Emision | Desde | Hasta | Tipo Anexo | Nro Anexo | Valor Total | Emitido en |
|-----------------|-------|-------------|---------|-----------------------|---------|-----------|----------|--------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|-----------|--------------|---------------------------|
| 923848 | 1 | SOLIPUBLICO | Vencida | 27806039 | | | | | 21/03/2017 05:37:39 p.m. | 21/03/2017 12:00:00 a.m. | 20/04/2017 12:00:00 a.m. | | 0 | 1,349,568.89 | SEAS CUCUTA PROMOVEMOS |



12. Selecciono Reimprimir o Modo Consulta o Modificar. Según lo que quiera realizar, Click en Aceptar

Acciones:

Reimprimir

Modo Consulta

Modificar

FORMATO DE SOLICITUD DE COTIZACION

| FORMATO DE SOLICITUD DE COTIZACION | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|--|--|--|
| Tipo de Póliza | Vida | | Generales | |
| | Vida Individual | | Vehículos | |
| | Accidentes personales | | SOAT | |
| | Escolares | | Responsabilidad Civil Extracontractual | |
| | Vida Colectivo | | Hogar | |
| | Vida Grupo Deudores | | Seguro de Arrendamiento | |
| | Responsabilidad Civil Profesional | | PYME | |
| | | | Judicial | |
| | | | Cumplimiento | |
| | | | Áreas Comunes | |
| ESPECIFICACION DE DATOS PARA COTIZAR | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANEXO E. PROCEDIMIENTO DE EMISION DE POLIZAS GENERALES

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE EMISION DE POLIZAS | Página 108 de 5 | |

1. OBJETIVO:

Emitir pólizas generales y de vida a asesor externo/ interno de acuerdo a la cotización aprobada, con el fin de dar Documento de soporte de la póliza adquirida

2. ALCANCE:

Aplica desde la cotización de las pólizas hasta la emisión y entrega de pólizas.

3. REPOSABLE:

Delegada comercial

4. DEFINICIONES:

Requisitos del cliente: Características del servicio o producto que el cliente espera recibir para quedar satisfecho.

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

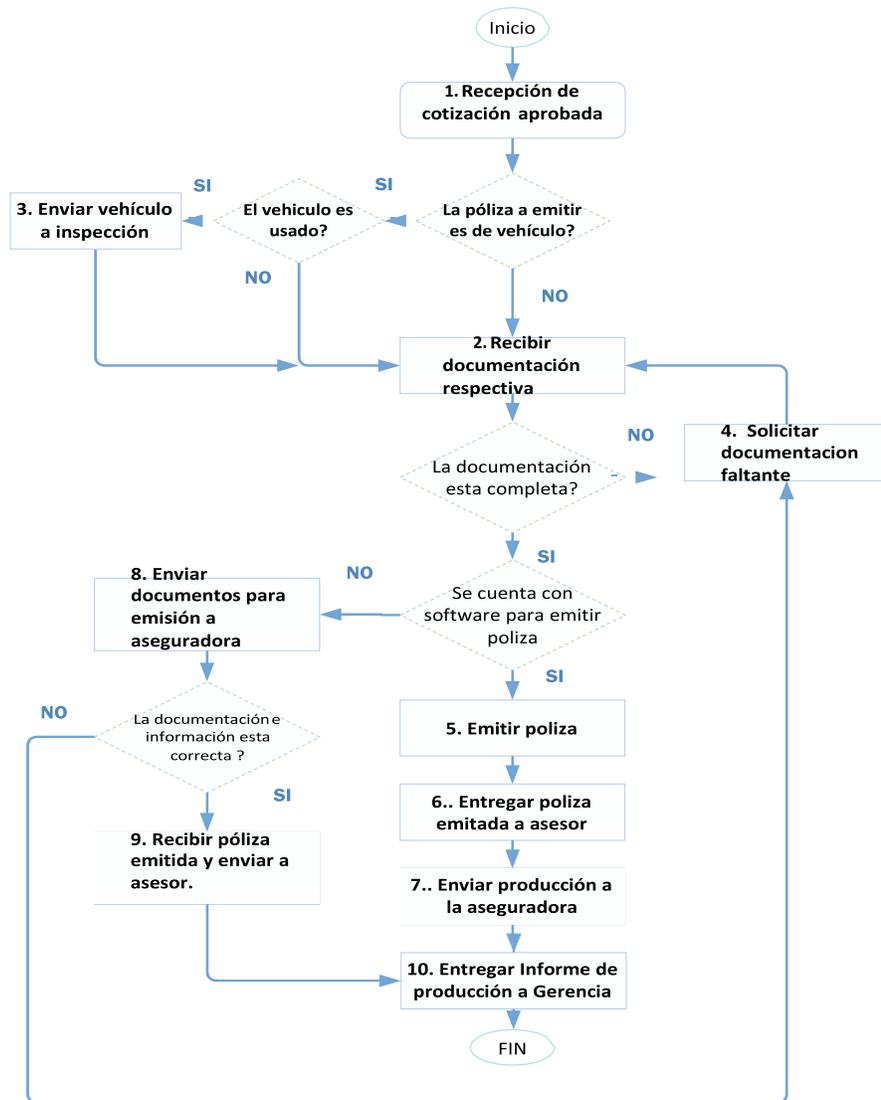
Inspección de vehículo: procedimiento que la aseguradora le exige al asegurado a fin de obtener la Cobertura de daños físicos de su vehículo.

Póliza: Documento en el cual se plasma el contrato de seguro, por un lado y por el otro, las obligaciones y derechos que corresponderán tanto a la aseguradora como al asegurado, que son las dos partes intervinientes en este tipo de contrato.

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE EMISION DE POLIZAS | Página 2 de 5 | |

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE EMISION DE POLIZAS | | Página 3 de 5 | |

5.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO Ó REGITRO |
|--|---|--------------------|---|
| 1. Recepción de cotización aprobada | El asesor interno/ externo informa telefónicamente o por correo electrónico la aceptación de la cotización para emitir póliza. | Delegada Comercial | |
| Verificar si la poliza a emitir es de vehiculo. | Verificar con la cotización si la póliza a emitir corresponde a una póliza de vehículo SI: Pase a la siguiente actividad No: Pasar a actividad 2. | Delegada Comercial | |
| Verificar si el vehiculo es usado | Verificar si el vehículos usado SI: Pasar a actividad 3 NO: Pasar a la actividad 2 | | |
| 2. Recibir la documentación respectiva. | De acuerdo con la guía GO-P-01-G-01 Y GO-P-01-G-02 identificar los documentos requeridos de acuerdo a la póliza a emitir. Recibir documentación que envía el asesor para la emisión de la póliza. | Delegada comercial | GO-P-01-G-01 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLIZAS DE VIDA GO-P-01-G-02 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLZAS GENERALES |
| 3. Enviar Vehículo inspección | Se programa la cita de inspección del vehículo al taller establecido, donde se genera un documento que informa si el vehículo es o no asegurable, la cual si es asegurable, se adjunta a los documentos para la emisión de la póliza. | Delegada comercial | GO-P-01-G-01 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLIZAS DE VIDA GO-P-01-G-02 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLZAS GENERALES |
| Verificar si la documentacion es completa. | Verificar que la documentación recibida está completa para el proceso de emisión. SI: Pasar a la siguiente actividad No: Pasar a actividad 4. | Delegada comercial | |

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE EMISION DE POLIZAS | Página 4 de 5 | |

| | | | |
|--|--|--------------------|--|
| 4. Solicitar Documentacion Faltante | Se le informa al asesor interno/ externo, telefónicamente o por correo electrónico, que hace falta documentación para el proceso de emisión. | Delegada comercial | |
| Verificar si se cuenta con el software para emitir poliza | Se debe verificar si la organización cuenta con el software para el proceso de emisión SI: Pasar a actividad 5 NO: Pasar a la actividad 8 | Delegada comercial | |
| 5. Emitir Poliza | Con toda la documentación en la mano, se ingresa los datos al software de emisión y emite la póliza <i>(Tiempo establecido para entregar una póliza es de 1 a 2 Días hábiles)</i> | Delegada comercial | GO-P-01-G-01 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLIZAS DE VIDA GO-P-01-G-02 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLZAS GENERALES GO-P-02-F-03 FORMATO DE CONTROL DE LIBERACION DE POLIZAS |
| 6. Entregar poliza emitida a asesor | Se entrega póliza emitida con factura, al asesor interno/ externo en físico y por correo electrónico. Diligenciar información de póliza en el formato. | Delegada comercial | FORMATO DE CONTROL DE COTIZACION Y LIBERACION DE POLIZAS |
| 7. Enviar Produccion a la aseguradora | Se envía producción en físico a aseguradoras para soporte de pólizas emitidas | Delegada comercial | GO-P-01-G-01 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLIZAS DE VIDA GO-P-01-G-02 GUIA DE COTIZACION Y EMISION DE POLZAS GENERALES |

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-02 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE EMISION DE POLIZAS | Página 5 de 5 | |

| | | | |
|--|--|--------------------------------|--|
| 8. Enviar Documentos para emision a aseguradora | Cuando no se tiene el software para emision de la póliza, se envía la documentación escaneada a la aseguradora, para respectiva emision | Delegada comercial | |
| Verificar si la documentacion e informacion esta correcta | La compañía aseguradora verifica si la información enviada por la Delegada Comercial es Correcta, para poder emitir la póliza. Si: Pasar a actividad 9 No: Pasar a actividad 4 | Delegada comercial Aseguradora | |
| 9. Recibir poliza emitida y enviar a asesor | Cuando la aseguradora envía la póliza emitida, se envía al asesor interno/ externo por correo electrónico y entrega en físico. Diligenciar información de póliza en el formato. | Delegada comercial | FORMATO DE CONTROL DE COTIZACION Y LIBERACION DE POLIZAS |
| 10. Entregar Informe de produccion a Gerencia. | La delegada comercial debe entregar informe de producción de todas las aseguradoras, tanto emitidas en la oficina como las emitidas por la aseguradora a Gerencia | Delegada comercial | |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CODIGO | NOMBRE |
|---------------|--|
| GO-P-01-G-01 | GUIA DE COTIZACION DE POLIZAS DE VIDA |
| GO-P-01-G-02 | GUIA DE COTIZACION DE POLZAS GENERALES |
| GO-P-02-F-03 | FORMATO DE CONTROL DE COTIZACION Y LIBERACION DE POLIZAS |

7. INDICADORES

| NOMBRE | INDICADOR |
|-----------------------------|--|
| %Producción por aseguradora | (Producción por aseguradora/Producción Total) x100 |

| | | |
|--|---|--|
| ELABORADO POR: Yeniffer Palomino/ Ana Blanco | REVISADO POR : Carlos Sánchez | APROBADO POR: Carlos Sánchez |
| FECHA: 08/02/2017 | FECHA: 08/04/2017 | FECHA: 08/04/2017 |

INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD POR ASEGURADORA

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|---|---|--|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | Ficha Técnica de Indicador | | Fecha | 19/06/2017 | |
| | Gestión Operativa | | Página | 1 de 1 | |
| TIPO DE INDICADOR | | | | | |
| EFICACIA <input type="checkbox"/> | | EFICIENCIA <input type="checkbox"/> | | EFECTIVIDAD <input checked="" type="checkbox"/> | |
| RESPONSABLE | DELEGADA COMERCIAL | | | | |
| OBJETIVO | | | | | |
| Calcular el Porcentaje de Pólizas Emitidas en su Totalidad y por cada Aseguradora | | | | | |
| ESCALA | | | | | |
| Porcentaje | | Fuente | | Tendencia | |
| | | Formato de Control de Cotización y liberación de pólizas | | Aumentar | |
| OBJETIVO DE CALIDAD | | | | | |
| Promover la mejora continua de todos los procesos de la empresa. | | | | | |
| META | | | FRECUENCIA | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| FÓRMULA DE CÁLCULO | | | | | |
| $PROD = (Producción \text{ por } aseguradora / Producción \text{ Total}) \times 100$ | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | |
| GLOSARIO | | | | | |
| Termino | | | Definición | | |
| Efectividad | | | Se define la efectividad como el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E = P/CP$ | | |
| Eficacia | | | "Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos" | | |
| Eficiencia | | | Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados | | |

ANEXO F. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION DE PAGO DE COMISIONES
ASESORES EXTERNOS

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-03 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION DE PAGO DE COMISIONES | Página 116 de 3 | |

1. OBJETIVO:

Verificar pólizas recaudadas de las cuentas de cobro de los asesores, con el fin de realizar respectivo pago.

2. ALCANCE:

Aplica desde la verificación de cada póliza en el sistema, hasta el reporte a la Coordinadora Administrativa.

3. REPOSABLE:

Delegada comercial

4. DEFINICIONES:

Comisiones: La comisión es aquella cantidad que se percibe por concretar una transacción comercial y que corresponderá a un porcentaje determinado sobre el importe total de la operación comercial.

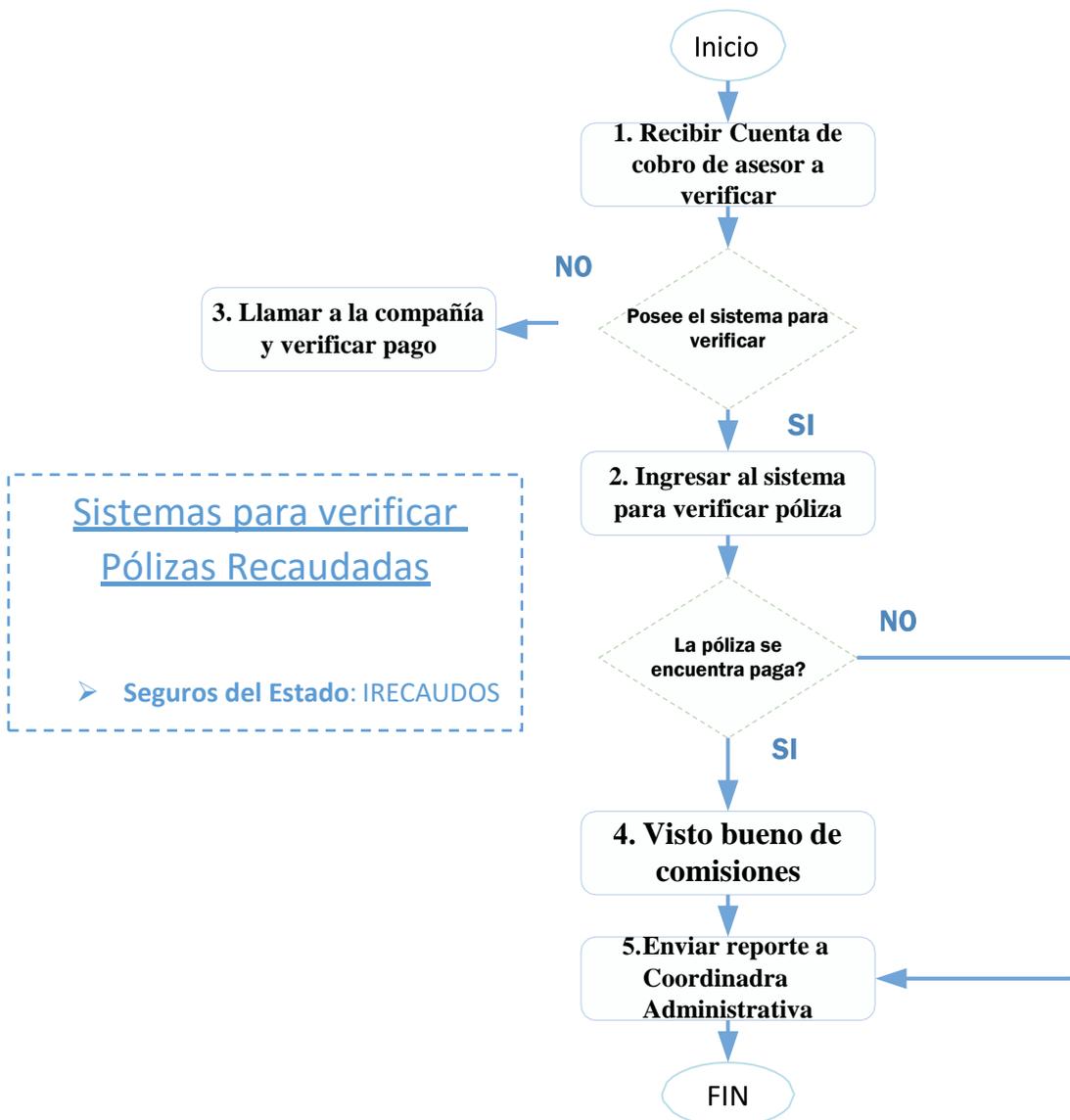
Verificación: La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.

Cuenta de cobro: cumple la función de comprobante de la percepción de un pago cuando el que recibe el dinero no está obligado a emitir una factura

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-03 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION DE PAGO DE COMISIONES | Página 2 de 3 | |

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-03 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION DE PAGO DE COMISIONES | | Página 3 de 3 | |

5.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGITRO |
|---|--|---|----------------------------|
| 1. Recibir Cuenta de cobro de asesor a verificar | Recibir la cuenta de cobro de asesor para dicha verificación | | |
| Posee el sistema para verificar el pago de pólizas | Verificar si se posee sistema para poder visualizar si la póliza relacionada esta paga SI: Pasar a la actividad 2 NO: Pasar a la actividad 3 | DELEGADA COMERCIAL AUXILIAR OPERATIVO SOAT | |
| 2. Ingresar al sistema para verificar póliza | Ingresar al sistema, digitar número de póliza para respectiva verificación | DELEGADA COMERCIAL AUXILIAR OPERATIVO SOAT | |
| 3. Llamar a la compañía y verificar pago | Llamar a la compañía para verificar el pago de la póliza | DELEGADA COMERCIAL AUXILIAR OPERATIVO SOAT | |
| La póliza esta paga? | Verificar si la póliza esta paga SI: Pasar a la actividad 4 NO: Pasar a la actividad 5 | DELEGADA COMERCIAL AUXILIAR OPERATIVO SOAT | |
| 4. Visto bueno de comisiones | Visto bueno de las pólizas pagadas ya antes revisadas en el sistema. | DELEGADA COMERCIAL AUXILIAR OPERATIVO SOAT | |
| 5. Enviar reporte a Coordinadora Administrativa | Enviar cuenta de cobro marcada con las que están pagas y las que no a la coordinadora administrativa | DELEGADA COMERCIAL AUXILIAR OPERATIVO SOAT | |

| | | |
|--|---|--|
| ELABORADO POR: Yeniffer Palomino/ Ana Blanco | REVISADO POR : Carlos Sánchez | APROBADO POR: Carlos Sánchez |
| FECHA: 08/02/2017 | FECHA: 08/04/2017 | FECHA: 08/04/2017 |

ANEXO G. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-04 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS | Página 120 de 4 | |

1. OBJETIVO:

Atender las quejas y reclamos de los clientes, con el fin de garantizar cada día un mejor servicio.

2. ALCANCE:

Aplica desde la recepción de la queja o reclamo hasta la solución de la misma

3. REPOSABLE:

Delegada comercial

4. DEFINICIONES:

Comisiones: La comisión es la cantidad que se cobra por realizar transacciones comerciales que corresponden a un porcentaje sobre el importe de la operación.

Verificación: **La verificación suele ser el** proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.

Queja: Una **queja** es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de, por ejemplo, una organización

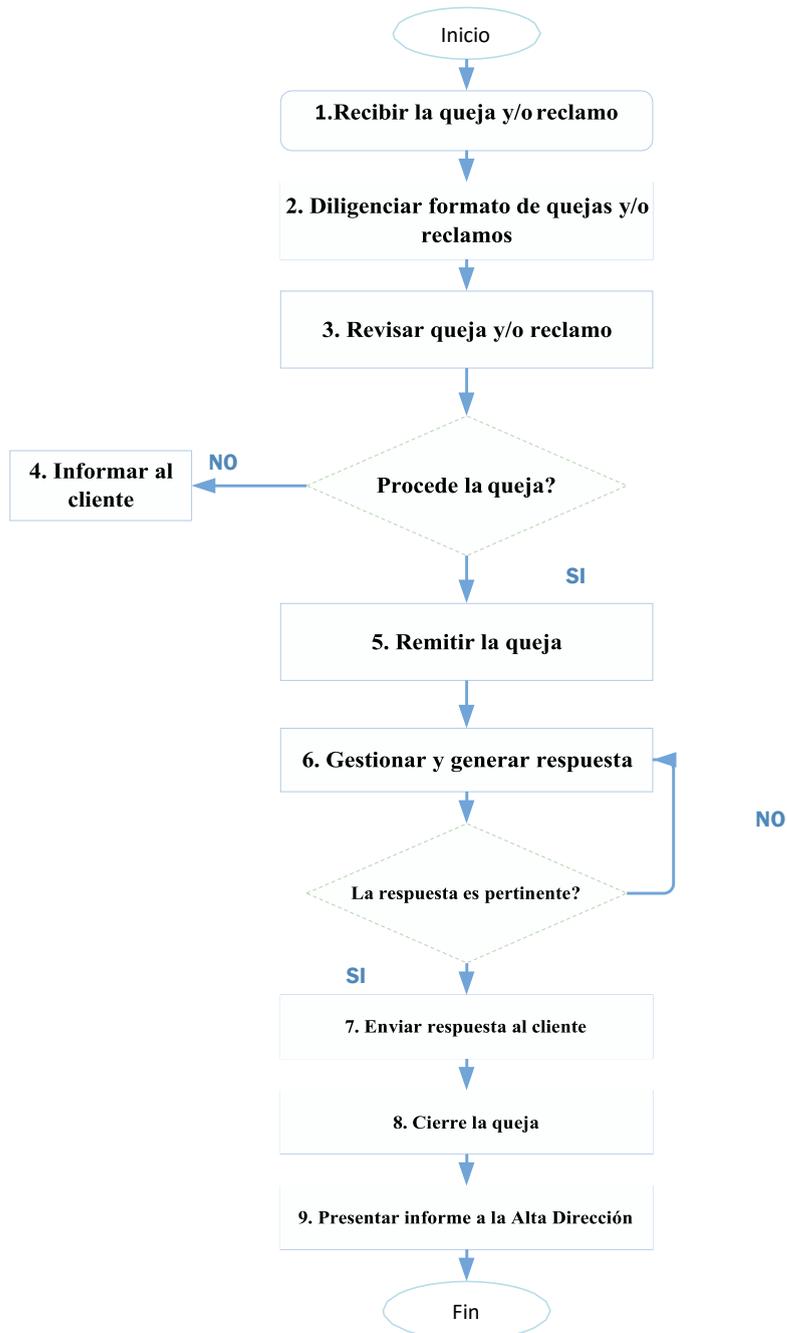
Reclamo: es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por una organización. Tiene lugar cuando la contraparte ha hecho algún tipo de compromiso con una tercera persona y no está cumpliendo con dicho compromiso

Proceder: Iniciar una serie de acciones ordenadas, según lo acordado o dispuesto.

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-04 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS | Página 2 de 4 | |

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|
| ROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-04 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS | Página 3 de 4 | |

5.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSA BLE | DOCUME NTO O REGITRO |
|---|--|---------------------|-----------------------------|
| 1. Recibir la queja y/o reclamo | Recibir la queja del cliente muy amablemente, personalmente o por correo electrónico | Delegada Comercial | |
| Diligenciar formato de quejas y/o reclamos | Diligenciar el formato GO-P-04-F-03 Y se ingresa a seguimiento. | Delegada Comercial | GO-P-04-F-03 |
| Revisar queja y/o reclamo | Revisar la queja y/o reclamo y determina si esta procede. | Delegada Comercial | |
| Procede la queja? | Verificar si la queja procede SI: Pasar a actividad 5 NO: Pasar a actividad 4 | Delegada Comercial | |
| Informar al cliente | Informar al cliente por medio telefónico o por correo electrónico que su queja no ha sido aceptada. | Delegada Comercial | |
| Remitir la queja | Remitir la queja a área encargada, según el concepto de la misma. | Delegada Comercial | |
| Gestionar y generar respuesta | Se genera la respuesta a la queja y/o reclamo (Plazo máx. 5 días hábiles). Si la situación presentada lo requiere, se debe realizar un análisis de las causas que generaron la queja y/o reclamo y establecer un Plan de Acción para evitar que vuelva a ocurrir. | Delegada Comercial | |
| La respuesta es pertinente? | Verificar si la respuesta es pertinente SI: Pasar a actividad 7 NO: Pasar a actividad 6 | Delegada Comercial | |
| 7. Enviar respuesta al cliente | Enviar respuesta de la queja por correo electrónico al cliente | Delegada Comercial | |
| 8. Cierre la queja | Cierra la queja. | Delegada Comercial | |
| 9. Presentar informe a la Alta Dirección | Presenta el Informe de Estado de las quejas y/o reclamos a la Alta Dirección. | Delegada Comercial | |

6. Documentos relacionados

| CODIGO | NOMBRE |
|---------------|------------------------------|
| GO-P-04-F-03 | FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS |

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-04-F-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS | Página 123 de 1 | |
| | FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS | | |

FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS

| INFORMACION DEL CLIENTE | |
|--------------------------------|-----|
| Nombre del Cliente: | |
| TEL: | CC: |
| Producto: | |

| INORMACION DEL RECLAMO | |
|--|-------------|
| Fecha de Reclamo: | Tomado por: |
| Detalle del Reclamo: | |
| Primera Respuesta Como Acción Correctiva: | |
| Presunta Causa: | |
| Personas que aplican la acción correctiva: | |
| Pasos para evitar que vuelva a suceder: | |

ANEXO H. PROCEDIMIENTO DE FINANCIACION DE POLIZAS

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-05 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE FINANCIACION DE POLIZAS | Página 125 de 3 | |

1. OBJETIVO:

Financiación de Pólizas por medio de entidades de Financiación, con el fin de brindarles una opción de pago a los clientes.

2. ALCANCE:

Aplica desde el diligenciamiento de los formularios al desembolso del crédito.

3. REPOSABLE:

Delegada comercial

4. DEFINICIONES:

Entidad Financiera: Una entidad financiera es una institución que realiza operaciones de intermediación financiera (concesión de préstamos y créditos, negociación de efectivos comerciales, inversión de capitales, aseguramiento, etc.). Las principales figuras financieras son los bancos de intermediación, de inversión, o que cumplen ambas funciones, las cajas de ahorros, compañías de seguros, etc.

Desembolso: Fase de una transacción financiera que mide los pagos efectuados. Representa una salida de fondos.

Tasa de interés: La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

Credivalores: Credivalores es la compañía financiera no bancaria, líder en la originación de créditos de consumo en Colombia.

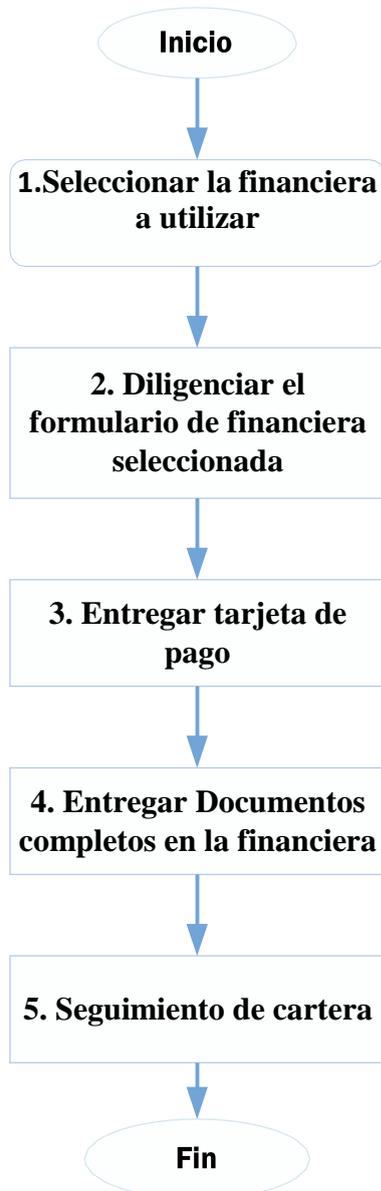
Banco Pichincha Con sus diferentes líneas de crédito e inversión, el Banco Pichincha se convierte en un socio estratégico para sus clientes, pues aporta soluciones financieras para satisfacer sus necesidades con la seguridad y tranquilidad que le brinda su solidez.

Cuota: El concepto suele utilizarse para nombrar a la cantidad de **dinero** que se paga de manera regular a un club, asociación

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-05 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE FINANCIACION DE POLIZAS | Página 2 de 3 | |

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-05 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE FINANCIACION DE POLIZAS | | Página 3 de 3 | |

5.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGITRO |
|--|---|--------------------|--|
| 1. Seleccionar la financiera a utilizar | Se selecciona la financiera a utilizar según las necesidades del cliente. | Delegada Comercial | |
| 2. Diligenciar el formulario de financiera seleccionada | Se diligencia los formularios, anexando la documentación requerida | Delegada Comercial | GO-P-05-G-03 GUIA DE FORMULARIOS DE FINANCIACION |
| 3. Entregar tarjeta de pago | Se entrega tarjeta de recaudo al cliente, indicándole formas de pago, fechas límites de pago y monto a pagar. | Delegada Comercial | GO-P-05-G-03 GUIA DE FORMULARIOS DE FINANCIACION |
| 4. Entregar Documentos completos en la financiera | Se entrega documentos completos a la financiera seleccionada. | Delegada Comercial | GO-P-05-G-03 GUIA DE FORMULARIOS DE FINANCIACION |
| 5. Seguimiento de cartera | Se debe hacer seguimiento de la cartera para evitar cancelaciones. | Delegada comercial | |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CODIGO | NOMBRE |
|---------------|-------------------------------------|
| GO-P-05-G-03 | GUIA DE FORMULARIOS DE FINANCIACION |

| | | |
|--|---|--|
| ELABORADO POR: Yeniffer Palomino/ Ana Blanco | REVISADO POR : Carlos Sánchez | APROBADO POR: Carlos Sánchez |
| FECHA: 08/02/2017 | FECHA: 08/04/2017 | FECHA: 08/04/2017 |

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-05-G-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA DE FORMULARIOS DE FINANCIACION | Página 128 de 1 | |

GUIA DE FORMULARIOS DE FINANCIACION

En el mercado actualmente se trabaja con **Credivalores** y **Banco Pichincha**

CREDIVALORES

1. Diligenciar Formulario, Firmas Y Huellas del Tomador de la póliza
2. Anexar Póliza
3. Anexar Condiciones de Financiación
 - Si no tiene Beneficiario Oneroso: El Plazo máximo son 11 cuotas
 - Si tiene Beneficiario Oneroso: El plazo máximo son 10 cuotas

Nota: Utilizar formato en Excel para calcular las cuotas

4. Anexar Dinero
5. Anexar Contrato de Mandato para las aseguradoras Equidad y Solidaria
6. Ingresar toda la documentación a Credivalores

BANCO PICHINCHA

7. Diligenciar Formulario, Firmas Y Huellas del Tomador de la póliza
8. Anexar Póliza
9. Anexar Condiciones de Financiación
 - **CON PAGO DE CUOTA ICICIAL**
Si no tiene Beneficiario Oneroso: El Plazo máximo son 11 cuotas
Si tiene Beneficiario Oneroso: El plazo máximo son 10 cuotas
 - **SIN PAGO DE CUOTA INICIAL**
Si no tiene Beneficiario Oneroso: El Plazo máximo son 10 cuotas
Si tiene Beneficiario Oneroso: El plazo máximo son 9 cuotas

Nota: Utilizar formato en Excel para calcular las cuotas

10. Anexar Dinero si es pago de cuota inicial
11. Ingresar toda la documentación a Banco Pichincha

ANEXO I. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SINIESTROS

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-06 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCION A SINIESTROS | Página 130 de 3 | |

1. OBJETIVO:

Atender siniestros de los clientes, con el fin de garantizar el cumplimiento de condiciones.

2. ALCANCE:

Aplica desde la atención del siniestro hasta la gestión de culminación del mismo.

3. REPOSABLE:

Delegada comercial

4. DEFINICIONES:

Siniestro: En el campo del **derecho** y de los **seguros**, un siniestro es un **accidente** o **daño** que puede ser indemnizado por la aseguradora. Aplicado al contrato de seguro, el siniestro es la concreción del riesgo cubierto y el nacimiento de la prestación del asegurador.

Responsabilidad civil extracontractual: Después de tener un siniestro imprevisto e involuntario, la Responsabilidad Civil Extracontractual, que hace parte de cualquier seguro todo riesgo, se encargará de asumir las indemnizaciones que sean solicitadas tras los daños ocasionados al patrimonio de terceros o la pérdida de alguna vida de alguien que no esté directamente relacionado con el asegurado

Perdidas Parciales: Se genera cuando la compañía de seguros indemniza el valor correspondiente al costo de una reparación según los amparos de la póliza.

Pérdidas Totales: Se genera cuando los daños al vehículo son de tal magnitud que la aseguradora indemniza a la persona por el valor total del vehículo en el momento del siniestro.

Asistencias: Es la solución oportuna, técnica y especializada las 24 horas del día, los 365 días del año, para que los asegurados siempre encuentren la ayuda necesaria en los eventos inesperados del diario vivir.

Indemnización:

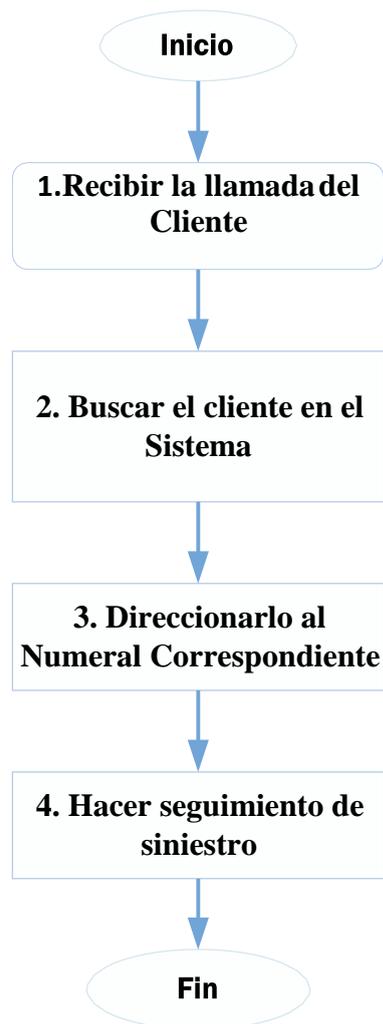
Pagar una cantidad de dinero o dar otra cosa a una persona o entidad por un daño que se le ha causado

Deducible: Un deducible es una cantidad de dinero que usted conviene en pagar como parte de una reclamación antes de que el asegurador se comprometa a pagar el resto del importe de la reclamación.

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-06 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCION A SINIESTROS | Página 2 de 3 | |

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-06 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCION A SINIESTROS | Página 3 de 3 | |

5.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGITRO |
|--|---|--------------------|--|
| 1. Recibir la llamada del Cliente | Recibir la llamada del cliente, donde él le indicara el estado de las personas y el relato del siniestro. | Delegada Comercial | |
| 2. Buscar el cliente en el Sistema | Buscar el cliente en la plataforma, para verificar compañía y coberturas. | Delegada Comercial | |
| 3. Direccionarlo al Numeral Correspondiente | Se direcciona al cliente dependiendo de la compañía al numeral correspondiente, indicándole las opciones para siniestros. | Delegada Comercial | GO-P-06-G-04 GUIA DE NUMERALES DE COMPAÑÍA |
| 4. Hacer seguimiento de siniestro | Se realiza el seguimiento del siniestro dependiendo de lo sucedido para pronta respuesta y solución al cliente. | Delegada Comercial | |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CODIGO | NOMBRE |
|---------------|-------------------------------|
| GO-P-06-G-04 | GUIA DE NUMERALES DE COMPAÑÍA |

| | | |
|--|---|--|
| ELABORADO POR: Yeniffer Palomino/ Ana Blanco | REVISADO POR : Carlos Sánchez | APROBADO POR: Carlos Sánchez |
| FECHA: 08/02/2017 | FECHA: 08/04/2017 | FECHA: 08/04/2017 |

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-06-G-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION Y EMISION DE POLIZAS | Página 133 de 1 | |
| | GUIA DE NUMERALES DE COMPAÑIAS | | |

GUIA DE NUMERALES DE COMPAÑIAS



#324



#345



#388



#789

ANEXO J.
PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO Y APERTURA DE PUNTOS DE SOAT

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-7 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO Y APERTURA DE PUNTOS DE SOAT | Página 135 de 4 | |

1. OBJETIVO:

Realizar estudio necesario para la apertura de puntos de SOAT y su puesta en marcha.

2. ALCANCE:

Aplica desde la recepción de la solicitud de apertura hasta la puesta en marcha de los puntos de SOAT

3. REPOSABLE:

Analista de SOAT

4. DEFINICIONES:

SOAT: Seguro obligatorio de accidentes de tránsito.

Punto de venta: es el punto de contacto del consumidor con las marcas o productos para su compra. Más del 80% de las decisiones de compra se hacen en el Punto de Venta, por lo que se ha convertido de ser un canal de distribución a un medio donde las marcas enamoran o alejan a los consumidores.

Requisitos de apertura: es una circunstancia o condición necesaria para algo, Se trata de aquello que resulta ineludible o imprescindible para el desarrollo o habilitación de apertura.

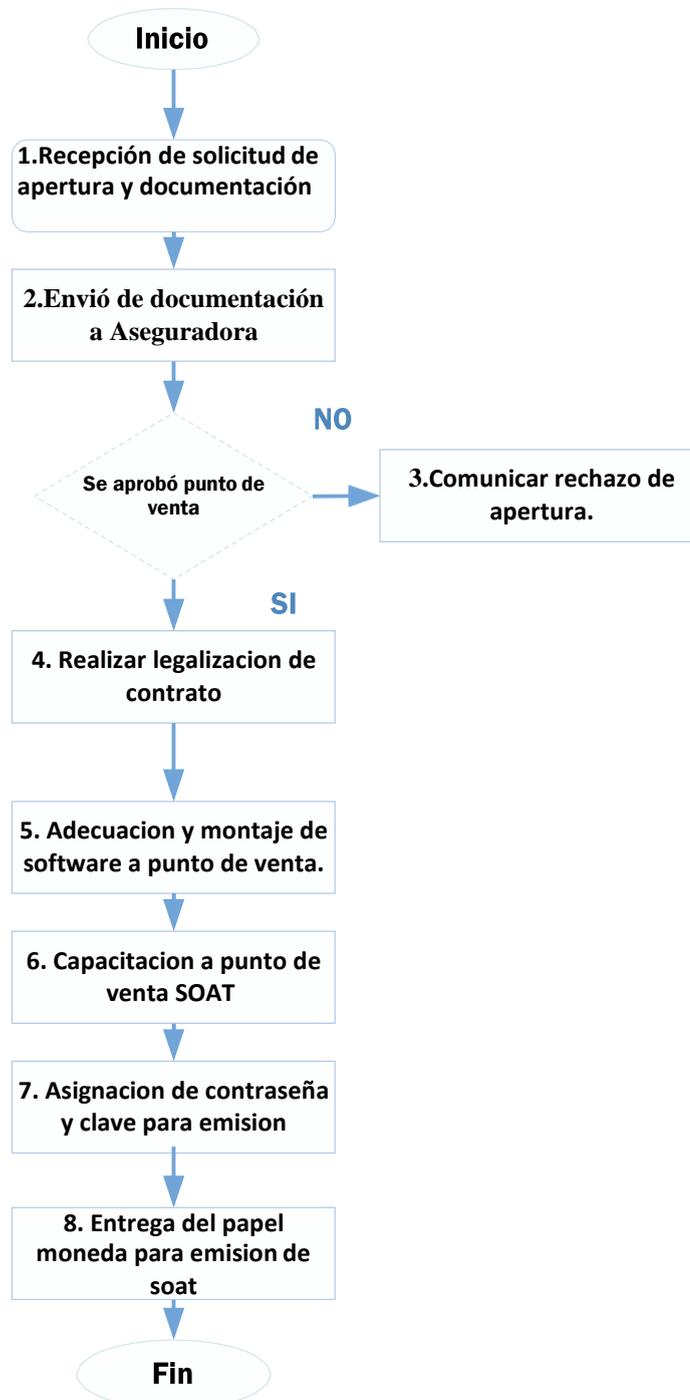
Política de apertura: son un conjunto de directrices documentadas que establecen normas en áreas como procedimientos apropiados. Los tipos de políticas que las empresas implementan varían ampliamente, dependiendo de la naturaleza del negocio y la filosofía de la gerencia, para el caso correspondiente a las directrices de aceptación de apertura de puntos de venta de SOAT

Seguros del Estado S.A. se reserva el derecho de admitir hojas de vida que cumplan con el perfil requerido de acuerdo al cargo, estudios realizados, experiencia profesional y laboral

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-7 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO Y APERTURA DE PUNTOS DE SOAT | Página 2 de 4 | |

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-7 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO Y APERTURA DE PUNTOS DE SOAT | | Página 3 de 4 | |

.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO Ó REGITRO |
|--|---|--------------------|---|
| 11. Recepción de solicitud de apertura y documentación. | Recibir documentación de agente colocador de SOAT de solicitud de apertura de punto de venta de acuerdo a lo establecido en la guía de requisitos y lineamientos de apertura | Analista de SOAT | GO-P-07-G-05 INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT |
| 12. Envío de documentacion a Aseguradora | Escanear toda la documentación y enviar por medio de correo electrónico a aseguradora para que este realice el estudio de apertura de acuerdo a sus políticas de aprobación. | Analista de SOAT | |
| Verificar aprobación de punto de venta | Recibir documentos de respuesta de aseguradora y verificar la aprobación de esta en caso de aprobación realizar actividad 5 y de rechazo realizar actividad 4 | Analista de SOAT | |
| 3. Comunicar rechazo de apertura. | Por medio de comunicación telefónica o correo electrónico informar no aceptación de apertura de punto de venta informando la causa en caso que esta haya sido reportada por la aseguradora, y se realiza devolución de documentación. | Analista de SOAT | |
| 4. Realizar legalizacion de contrato | Diligenciar contrato de apertura y que este sea autenticado por ambas partes ante notaria, y realizar firma del pagare | Analista de SOAT | |
| 5. Adecuacion y montaje de software a punto de venta. | La aseguradora envía publicidad para apertura de punto de venta, el cual es entregado al solicitante por medio de la transportadora saferbo. La instalación del software se realiza remotamente en el equipo designado para esto. | Analista de SOAT | |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-7 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO Y APERTURA DE PUNTOS DE SOAT | | Página 4 de 4 | |

| | | | |
|---|---|--|---|
| 6. Capacitacion a punto de venta SOAT | <p>Se realiza capacitación del manejo del software para le expedición de SOAT y se envía por medio de correo electrónico el instructivo correspondiente para esto GO-P-07-INS-05.</p> <p>Se informa de las políticas de pago y control para los puntos de venta especificadas en la guía de lineamientos de apertura de punto de venta.</p> | | <p>GO-P-07- INS-05 GUIA DE LINEAMIENTOS DE APERTURA DE PUNTO DE SOAT</p> <p>GO-P-07-G-05 INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT</p> |
| 7. Asignacion de contraseña y clave para emision | Entregar al solicitante la contraseña y clave de acceso que son enviadas por la aseguradora cuando se realiza la aprobación de apertura el punto de venta | | |
| 8. Entrega del papel moneda para emision de SOAT | Realizar entrega de papel moneda. El cual se registra en el sistema con la numeración correspondiente para la verificación por parte del solicitante cuando este requiere renovación, la cual realiza por medio del software | | |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CODIGO | NOMBRE |
|----------------|---|
| GO-P-07-INS-05 | INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT |
| GO-P-07-G-05 | GUIA DE LINEAMIENTOS DE APERTURA DE PUNTO DE SOAT |
| N/A | CONTRATO PARA APERTURA |
| N/A | FORMATO DE APERTURA CON CODEEUDOR |
| N/A | FORMATO SOLICITUD DE APERTURA DE PUNTO DE SOAT |
| N/A | PAGARE |
| N/A | FORMATO DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE/ STARLAFF |

| | | |
|--|---|--|
| ELABORADO POR: Yeniffer Palomino/ Ana Blanco | REVISADO POR : Carlos Sánchez | APROBADO POR: Carlos Sánchez |
| FECHA: 08/02/2017 | FECHA: 08/04/2017 | FECHA: 08/04/2017 |

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-7-G-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA DE REQUISITOS Y LINEAMIENTOS DE APERTURA | Página 139 de 2 | |

LINEAMIENTOS DE APERTURA DE PUNTO DE VENTA

1. Establecimientos permitidos para apertura.

Los siguientes son los establecimientos comerciales permitidos para venta de pólizas, permitidos por Promotora Cúcuta.

Estaciones de servicio
 Almacenes de repuestos para autos
 Compra y venta de autos
 CDA (donde la razón social no tenga nada que ver con moto)
 Centros de enseñanza automovilística

Establecimientos NO permitidos:

Cabinas telefónicas
 Café internet
 Papelerías y fotocopiadoras
 Venta de chance, loterías, recargas o minutos
 Tiendas
 Almacenes de ropa o calzado
 Miscelánias o cacharrerías
 Compra y venta de artículos usados
 Tramitadores.

2. Requisitos

Solo se aprueban aperturas de puntos fuera de Norte de Santander

Los siguientes son los documentos obligatorios para la apertura de puntos de venta:

- ☐ Formato de apertura de punto de venta ☐
- ☐ Formulario conocimiento del cliente (sarlaf). ☐
 - Fotocopia cedula de ciudadanía ☐
- ☐ Fotocopia del Rut ☐
 - Cámara de comercio no inferior a un mes ☐
- ☐ 3 fotos del local ☐

La dirección registrada en la cámara de comercio será la autorizada para la apertura de punto de venta.

En caso que el titular se encuentre reportado en Data crédito, se debe anexar paz y salvo en la documentación. Cuando el titular no cuente con esto debe tener un codeudor y diligenciar formulario de apertura para codeudores.

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-7-G-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA DE REQUISITOS Y LINEAMIENTOS DE APERTURA | Página 2 de 2 | |

Seguros del estado se reserva el derecho de aprobación por políticas de la compañía, bajo cumplimiento de los requisitos, después de realizados estudios de tele mercadeo, seguridad y geográficos.

3. Publicidad

Todo lo relacionado a publicidad es solicitado a la aseguradora y esta entregada directamente al punto de venta.

Promotora no suministra ningún tipo de publicidad de la aseguradora al punto de venta, ni el punto de venta realiza las ventas de pólizas en nombre de Promotora Cúcuta.

4. Contrato

El contrato firmado entre el solicitante y promotora Cúcuta no tiene cláusulas de permanencia, corresponde a un contrato de fidelidad, que indica que el solicitante será un punto de venta con intermediario PROMOTORA CUCUTA.

5. Recibos de pago

Durante la capacitación de manejo de software se especifica cómo se realiza la emisión de boletas para el pago diario de las pólizas emitidas. El tiempo máximo para pago de pólizas emitidas se establece en una semana. El tercer día de cada mes se realiza el bloqueo de la clave a los puntos de venta que presenten pagos pendientes del mes anterior.

Después del bloqueo de la clave, telefónicamente que se procede en tiempo de XX días a realizar el reporte en centrales de riesgo y hacer efectivos pagare firmado en el momento de apertura del punto de venta.

PROMOTORA CUCUTA presta a sus puntos de venta el servicio de emisión de boletas y trámites bancarios a quienes lo requieran, entregando el dinero a depositar en las oficina de Caobos de la empresa con la relación de los números de pólizas a cancelar.

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-07-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO APERTURA PUNTOS DE SOAT INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT | Página 1 de 7 | |

INSTRUCTIVO PARA EMISION DE SOAT Y RECIBOS PARA PAGO

1. Para emitir una nueva póliza en la nueva pantalla ingrese al menú Gestión de Pólizas luego de clic en Emisión Nueva.



2. Luego se mostrara la siguiente pantalla, donde el cursor se ubicara en la opción Placa Numero, asegúrese antes de dar aceptar que todos los campos de la póliza se encuentren debidamente diligenciados.

NOTA: RECOMENDAMOS PASAR DE CAMPO A CAMPO HACERLO CON LA TECLA TAB



1. En la parte superior de la pantalla se encuentra el Tipo de Liquidación u Origen De Placa, automáticamente al dar clic en emisión nueva el sistema por defecto toma el tipo liquidación **NORMAL** y origen de placa **COLOMBIA**, si el vehículo es colombiano comenzar a diligenciar todas las casillas

TENER EN CUENTA: PARA TODO VEHICULO VENEZOLANO AL EXPEDIR (SOAT) POR AÑO O POR MENOR TIEMPO, CAMBIAR el tipo de liquidación PRORRATA y origen de placa VENEZUELA, si es temporal a continuación cambie la fecha final.

2. En la parte derecha de la pantalla se encuentra los datos del vehículo y los valores de la tarifa, se recomienda colocar primero la placa y luego oprimir la tecla tab para validarla, en

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-07-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO APERTURA PUNTOS DE SOAT INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT | Página 2- de 7 | |

3. caso que el sistema arroje toda la información del vehículo verificar que la información del sistema coincida con lapropiedad

Para el campo tipo de vehículo, colocar las 3 primeras letras de la línea del vehículo; si la valida, selecciónela, en caso contrario, escribir sin línea y seleccionar:

Seguido parecerá la siguiente ventana, borre tipo de vehículo y coloque la línea requerida y aceptar

4. Diligencie los demás campos como se muestra a continuación:

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-07-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO APERTURA PUNTOS DE SOAT INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT | Página 3 de 7 | |

5. En la parte izquierda de la pantalla se encuentra los datos del Tomador los cuales se diligenciaran así:

The screenshot shows a web form for entering policyholder information. At the top left is the logo for 'SEGUROS DEL ESTADO'. The form is divided into several sections with input fields and dropdown menus. Callout boxes provide instructions for each field. A dropdown menu for 'Ciudad Res. Tom.' is open, displaying a list of cities with 'CALI, Val' selected. The form includes fields for: Prim. Apell., Seg. Apell., Prim. Nom., Seg. Nom., Tel. Tomador, Celular, Correo Electrónico, Tip. Doc. (Cédula de c), No. Doc. Tom., Suc. Exp. (10), Cla. Pro. (4664669), Ciud. Expe. (CHIMICHAGUA, Ces), Dirección Tom. (CRA 80 NO 12-30), Reemplaza Póliza Número, Observaciones, Medios de Pago (Efectivo), and Ciudad Res. Tom. (CALI, Val).

This close-up shows the top right corner of the form. It features a timestamp '10/11/2015 23:59' and two input fields: 'Seg. Nom.' and 'Fijo o Cel.'. The 'Fijo o Cel.' field is currently empty.

El teléfono del tomador independientemente si es fijo o celular Se coloca en la parte de arriba donde dice fijo o cel. Como se muestra en la imagen Cuando se coloca un fijo el sistema le pedirá otro número de celular pero no es necesario (la casilla del correo tampoco es necesario diligenciarla)

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-07-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO APERTURA PUNTOS DE SOAT INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT | Página 4 de 7 | |

En medio de pago siempre estará seleccionado efectivo, en importe automáticamente el sistema colocara el valor a cancelar de clic en agregar para rellenar el campo de monto pagado

| | | | |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| Medios de Pago | Importe | Medio de Pago | Importe |
| Efectivo <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> | Monto a Pagar | Monto Pagado |
| Referencia 1 | Referencia 2 | 0 | 0 |
| agregar | | | |

Antes de dar CLIC en aceptar verificar que todos los campos estén diligenciados

The screenshot shows a complex web form for creating an insurance policy. A modal dialog box is open in the center, asking "¿Desea guardar la póliza?" (Do you want to save the policy?) with "Aceptar" (Accept) and "Cancelar" (Cancel) buttons. The background form includes sections for:

- Canales:** MARLENY CRISTANCHO ACOSTA
- SEGUROS DEL ESTADO** logo and header.
- Clase Vehículo:** AUTOMOVILES FAMILIA
- Servicio:** PARTICULAR
- Cilindraje/Varios:** 1200
- Modelo:** CHEVROLET
- Placa Número:** [Empty]
- Marca:** CHEVROLET
- Tipo Vehículo:** SPARTAN 60
- Fecha Expedición:** 04/05/2012 11:51
- Fecha Vigencia:** 05/05/2012 00:00
- Prim. Apell.:** ROMERO
- Seg. Apell.:** PORRAS
- Prim. Nom.:** MONNE
- Seg. Nom.:** [Empty]
- Correo Electrónico:** MVOJHAB84@HOTMAIL.COM
- Reemplaza Póliza Número:** 24951092
- Medios de Pago:** Efectivo

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-07-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO APERTURA PUNTOS DE SOAT | | Página 5 de 7 | |
| | INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT | | | |

ANULACION DE POLIZAS

1. Ingrese al menú GESTION DE POLIZAS, seleccionar anulación pólizas, seguido en búsqueda avanzada, ingresar el número de póliza como se muestra en la imagen:

The screenshot shows a web application interface for policy management. At the top, there are several input fields. Below them is a table with columns: 'No. Doc. To.', 'Tomador', and 'No. Motor'. A dropdown menu labeled 'Búsqueda Avanzada' is open, displaying three search criteria: 'Número de Póliza' (with the value 30032545 entered), 'Identificación', and 'No Placa'. There is also a search button with a magnifying glass icon.

A continuación, seleccionar buscar, el sistema mostrara información de la póliza. **Tener en cuenta que solo se pueden anular pólizas de expedición el mismo día.**

Seguido seleccionar icono de puntos (...), e ingrese un motivo de anulación y dar clic en aceptar.

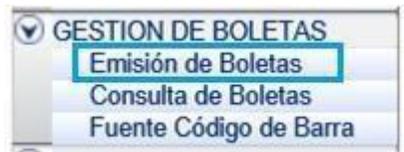
SOLICITUD DE PAPELERIA

Ingrese al menú gestión de papelería de clic en recepción de papelería, El sistema mostrara el listado de papelería asignada, Revisar que la papelería que tiene en físico sea la misma que aparece registrada en el sistema si corresponde de clic en los punticos (...) y seguidamente en recibir.

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GO-P-07-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO APERTURA PUNTOS DE SOAT | | Página 6 de 7 | |
| | INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT | | | |

EMISION DE BOLETA DE PAGO

Para la emisión de bolete de pago, ingrese al menú gestión de boletas, seleccione emisión de boletas como se muestra en la imagen.



Seguido se mostrara la siguiente pantalla:

| | |
|---|---|
| GESTION DE BOLETAS Emisión de Boletas Consulta de Boletas Fuente Código de Barra GESTION DE CANALES GESTION DE EGRESOS GESTION DE TABLAS GESTION PRE-VENTAS RENDICION PAPELERIA | Canal de Distribución: <input type="text" value="Miryam Quijano / Cafe Interne"/> Descripción: <input type="text"/> Fecha: <input type="text" value="8/11/2014"/> <input type="text" value="Noviembre"/> <input type="text" value="2014"/> <input type="button" value="Actualizar"/> |
|---|---|

Seleccionar el mes correspondiente y el año, clic en actualizar, el Sistema le mostrara el listado de pólizas vendidas durante la jornada, realice la selección de las pólizas que estarán incluidas en el recibo de pago.

| Listado de Pólizas | | |
|-------------------------------------|------------------|----------------------------------|
| | Número de Póliza | Nombre |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 30203523 | BUITRAGO, JORGE ARMANDO |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 30203453 | LIDUEÑEZ LOPEZ, WOLGFAN |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 30203470 | GELVEZ ALBARRACIN, JESUS ERNESTO |

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GO-P-07-INS-01 | |
| | GESTION OPERATIVA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO APERTURA PUNTOS DE SOAT INSTRUCTIVO DE SOFTWARE PARA EMISION DE SOAT | Página 7 de 7 | |

En la casilla descripción se debe digitar la palabra REPORTE DE SOAT

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Canal de Distribución | PROMOTORES DE SEGURO |
| Descripción | REPORTE DE SOAT |
| Fecha | 10/11/2014 |

Seleccionar (clic) en el icono calcular pagos, y el Sistema realizara la operación de totalizar el valor que se debe cancelar, dar clic en la opción guardar. Se mostrara un mensaje de operación Exitosa, indicando el número de bolete. Seleccionar la opción ACEPTAR.

Seguido el Sistema dará la opción de imprimir los siguientes documentos:

1. Boleta o Recibo de pago al banco, (se distingue por el código de barras y el valor total a pagar). Corresponde a la copia para el banco y la que este entregara con el sello de pago.
2. Rendición, muestra las pólizas que participan (pólizas vendidas seccionadas para el pago y pólizas anuladas)

Estas dos (2) hojas conforman la producción que deberá entregar en las oficinas de Promotora Cúcuta **mes. (Recibo de pago cancelado)**

En caso de pagar por otro medio se deberá adjuntar (consignación o soporte de pago pse)

ANEXO K. GUIA DEL GESTION DEL RIESGO

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 1 de 12 | |

GUIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

1. **Política Organizacional para la Gestión del Riesgo:** Promotora de Seguros Cúcuta se compromete a gestionar sus riesgos, realizando la identificación, análisis, evaluación y tomando medidas apropiadas, con el fin de evitar, reducir, compartir, transferir o asumir cada uno según el impacto que se pueda generar. Así mismo, la organización se compromete con el seguimiento a la gestión del riesgo, con el fin de promover una cultura de mejora continua a través de la prevención.
2. **Objetivo:** Brindar los lineamientos, la metodología y las herramientas necesarias para gestionar los riesgos relacionados a los procesos de la organización.
3. **Alcance:** aplica para todos los procesos de la organización y va desde la identificación del riesgo, la toma de acciones para su tratamiento y la revisión de los mismos como medida de autocontrol.

4. Definiciones:

- ☐ **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre nuestros objetivos.

Debemos entender como “efecto” una desviación de algo que se espera, ya sea positivo o negativo. Normalmente el riesgo viene expresado como una combinación de las consecuencias de un evento y la probabilidad de que ocurra.

Por “incertidumbre” entendemos el estado de deficiencia de información ligada a la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad.

- **Establecimiento del contexto:** definición de los parámetros internos y externos que han de ser tenidos en cuenta para gestionar el riesgo y establecer el alcance y los criterios del riesgo.
- **Contexto externo:** ambiente externo en el cual la organización desea lograr sus objetivos.
- **Contexto Interno:** ISO 31000 define al contexto interno como el ambiente interno en el que la organización desea lograr sus objetivos. Puede ser la estructura organizacional, las políticas, funciones, estrategias, las capacidades de la organización, los flujos de información y procesos para tomar decisiones, la cultura de la organización...
- **Parte involucrada:** persona u organización que puede afectar o verse afectada por una decisión o actividad.

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 2 de 12 | |

- ☐ **evento:** presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.
- ☐ **Consecuencia:** resultado de un evento y que afecta a los objetivos.

Un evento puede dar lugar a un rango de consecuencias. La consecuencia puede ser cierta o incierta y puede implicar efectos positivos o negativos sobre los objetivos de la organización.

Las consecuencias pueden ser expresadas cualitativa o cuantitativamente.

- ☐ **Probabilidad:** para ISO 31000 la probabilidad es la oportunidad de que algo suceda.

En el contexto de gestión del riesgo, el término probabilidad es utilizado para hacer referencia a la oportunidad de que algo suceda, esté definido o no, medido o determinado de forma objetiva o subjetiva, de modo cuantitativo o cualitativo.

- **Perfil del riesgo:** descripción de cualquier conjunto de riesgos.

El conjunto de riesgos puede contener aquellos que se relacionan con la organización en su totalidad o con parte de ella.

- **Análisis del riesgo:** proceso llevado a cabo para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.

Para ISO 31000 el análisis del riesgo proporciona las bases para la evaluación del riesgo y la toma de decisiones sobre su tratamiento.

El análisis del riesgo incluye la estimación del mismo.

- **Criterios del riesgo:** términos a tomar como referencia ante los cuales se evalúa la importancia de un riesgo determinado.

Los criterios del riesgo deben estar basados en los objetivos y en el contexto interno y externo de la organización.

En ocasiones los criterios del riesgo vienen derivados de requisitos como leyes, normas, o políticas.

- **Nivel de riesgo:** magnitud de un riesgo o de una combinación de varios. Se expresa en términos de combinación de la probabilidad y las consecuencias de los mismos.
- **Evaluación del riesgo:** proceso de comparación de los resultados del análisis de riesgos con los criterios de los riesgos. Así se determinará si el riesgo, su magnitud, o ambos en conjunto son tolerables o aceptables.

La evaluación del riesgo es una gran ayuda para tomar decisiones sobre el tratamiento del riesgo.

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 3 de 12 | |

- ☐ **Tratamiento del riesgo:** para ISO 31000 este concepto define el proceso para modificar el riesgo.

El tratamiento del riesgo puede implicar evitar el riesgo decidiendo no iniciar o continuar la actividad que lo causó, incrementar el riesgo para conseguir una oportunidad, suprimir la fuente del riesgo, cambiar la probabilidad, cambiar las consecuencias o retener el riesgo mediante una decisión informada.

Normalmente se hace referencia a tratamientos ligados con consecuencias negativas tales como mitigación del riesgo, eliminación del riesgo, prevención del riesgo y eliminación del riesgo.

Hay que tener en cuenta que el tratamiento del riesgo puede crear nuevos riesgos o modificar los ya existentes.

- ☐ **Control:** medida que modifica al riesgo.

Los controles, para ISO 31000, incluyen procesos, políticas, prácticas... acciones en definitiva que sirven para modificar el riesgo.

5. Generalidades:

- El Líder de Mejora Continua es responsable de la socialización de la presente guía entre los demás procesos y se debe asegurar la comprensión de la misma entre los diferentes líderes y colaboradores que se consideren necesarios para esta labor.
- La gestión del riesgo será realizada de manera trimestral y cada líder de proceso con el apoyo del líder de Mejora Continua debe cumplir con las fases expuestas en el numeral 8.3 del presente documento.
- La información sobre la Gestión del Riesgo desarrollada, será entregada por el Líder de cada proceso vía correo electrónico al Líder de Mejora Continua en el formato **Matriz de Riesgos por Proceso**, con un plazo de hasta 5 días hábiles máximo después de cumplido el trimestre:
31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.
- El líder de Mejora Continua es responsable de consolidar la información enviada por cada proceso y de presentar la Matriz de Riesgos por Proceso consolidada a la alta dirección.
- En el caso que se determinen No Conformidades Potenciales o Reales de los análisis de la Gestión del Riesgo, éstas serán documentadas y tramitadas según lo expuesto en el procedimiento MC-P-04 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora.
- La metodología y todos los demás elementos aplicados en la Gestión del Riesgo por la organización, serán revisados en las reuniones de Revisión por la Dirección,

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 4 de 12 | |

6. Normas de referencia:

- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 31000:2011. GESTIÓN DEL RIESGO. PRINCIPIOS Y DIRECTRICES.
- GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA - DAPF:2011
-

7. Metodología

La Gestión del riesgo de la organización se consolidará en la Matriz de Riesgos por Proceso, la cuál será revisada y actualizada trimestralmente, bajo la responsabilidad de cada Líder de Proceso con la ayuda del Líder de Mejora Continua.

Para el desarrollo metodológico se tendrán en cuenta los principios y directrices de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios y Directrices. A continuación se presenta los principios para la Gestión de Riesgo que servirán de orientación en la organización:

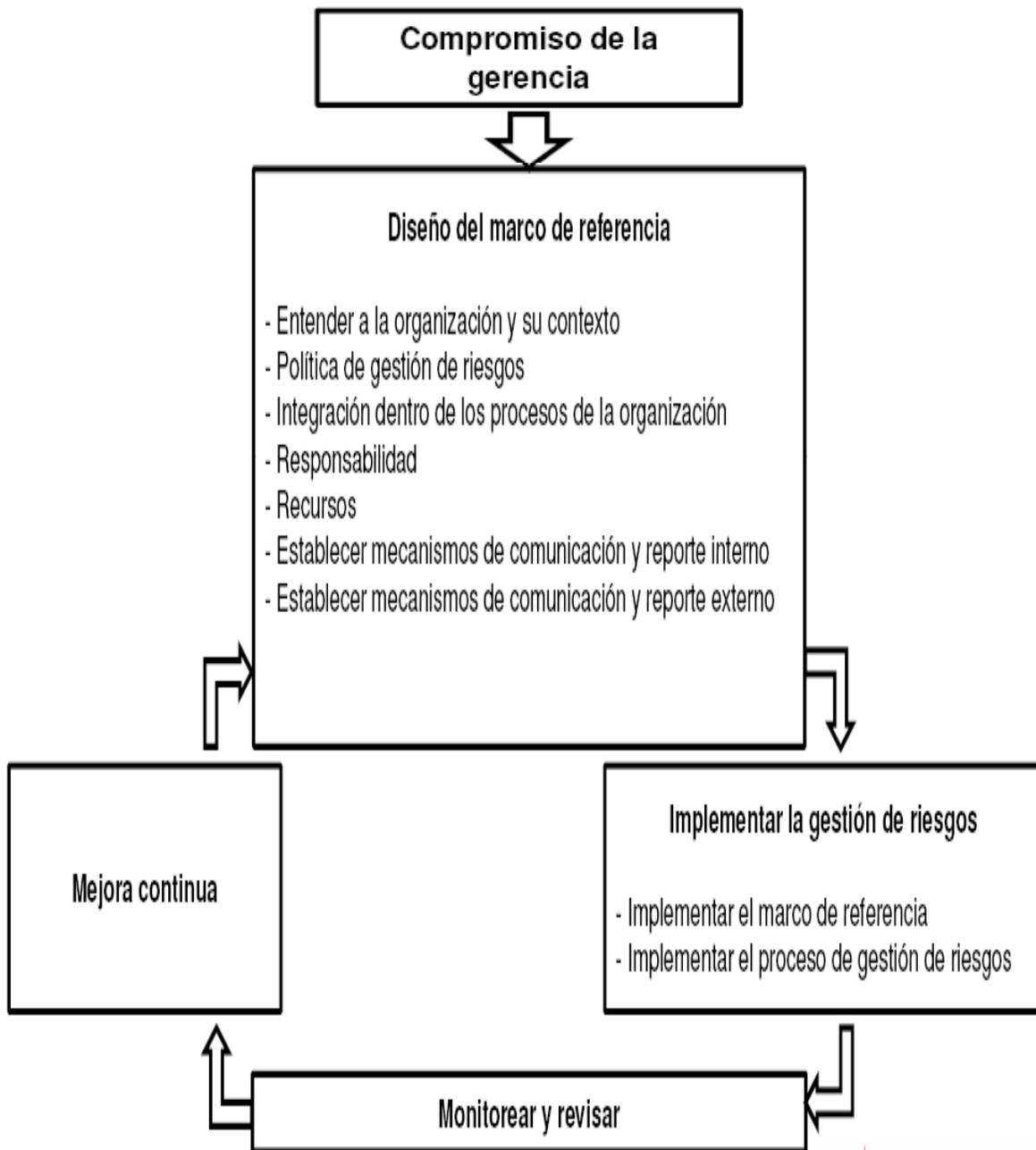
8.1 Principios para la Gestión del Riesgo:

La Gestión del Riesgo:

- a. Crea y protege el valor.
- b. Es parte integral de los procesos organizativos.
- c. Hace parte de la toma de decisiones.
- d. Explícitamente atiende la incertidumbre.
- e. Es Sistemática, estructurada y oportuna.
- f. Está basada en la mejor información disponible.
- g. Es adaptada a la medida de la organización.
- h. Tiene en cuenta los factores humanos y culturales.
- i. Es transparente y completa (inclusiva).
- j. Es dinámica, reiterativa y sensible al cambio.
- k. Facilita la mejora continua y el crecimiento de la organización.

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 5 de 12 | |

8.2 Marco Metodológico para la Gestión del Riesgo:

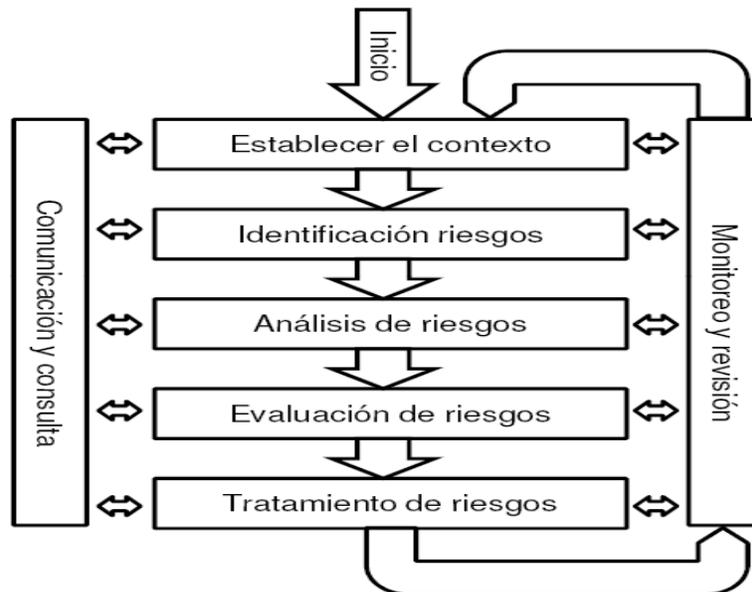


Tomado de: NTC ISO 31000:2011

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 6 de 12 | |

8.3 Proceso de la Gestión del Riesgo:

Se tendrán en cuenta las siguientes fases dentro del proceso de Gestión del Riesgo en la organización:



Tomado de: NTC ISO 31000:2011

7.4 Desarrollo de las Fases:

a. Establecimiento del Contexto:

En taller grupal, en el que participarán los líderes de los procesos junto con los colaboradores que cada uno considere pertinente, se analizarán los factores internos y externos que pueden de una u otra manera afectar o mejorar el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.

Para esta fase, se analizarán las condiciones externas e internas (factores de riesgo externo e interno) que pueden generar eventos que afecten negativa o positivamente el cumplimiento de los objetivos de los procesos organizacionales. Así mismo, cada factor

| | | |
|--|-------------------------------------|---------------|
| | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 |
|--|-------------------------------------|---------------|

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 7 de 12 | |

tendrá sus posibles causas definidas como insumo para la siguiente fase de la gestión del riesgo.

Las situaciones externas pueden ser de carácter social, cultural, económico, tecnológico, político y legal, bien sea internacional, nacional o regional según sea el caso de análisis. Las situaciones internas están relacionadas con la estructura, cultura organizacional, el modelo de operación, el cumplimiento de los planes y programas, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos humanos y económicos con los que cuenta la organización.

b. Identificación de riesgos:

El proceso es el objeto de estudio. De éste se seleccionarán las actividades críticas (para esto se pueden tener en cuenta la caracterización del proceso y la información documentada de los procedimientos del proceso). Entiéndase por actividades críticas las más importantes del proceso o procedimiento que de no cumplirse tal y como están diseñadas, afectarían altamente el logro del objetivo del mismo.

El Líder del proceso (con los colaboradores en caso de que aplique) con la guía del Líder de Mejora Continua, iniciarán el análisis de cada una de las actividades críticas del proceso, con base en los factores internos y/o externos de riesgo analizados para el proceso y que pueden afectar el logro del objetivo del mismo y de las actividades críticas seleccionadas, definirán el riesgo y luego procederán a describirlo y definir sus causas y consecuencias.

El resultado de esta fase consiste en dejar plenamente identificados los Riesgos asociados al proceso con sus respectivas causas y consecuencias (efectos o impactos).

Para la redacción de riesgos se utilizará la técnica conocida como **Metalinguaje del Riesgo**, de la siguiente manera:

- Debido a: (causas)
- Podría suceder que: (riesgo)
- Lo que podría ocasionar: (consecuencias)

Ejemplo:

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

OBJETIVO: Diseñar estrategias comerciales y de marketing para incrementar las ventas de la organización.

Actividad Crítica: Contacto inicial con los clientes.

Fuente: Caracterización del proceso.

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 8 de 12 | |

| Debido a (Causas) | Podría suceder que (Riesgo) | Lo que podría ocasionar (Consecuencias) |
|---|--|--|
| Falta de competencia del personal y a la Acumulación de trabajo del personal existente. | La atención brindada al cliente no sea la adecuada para el logro efectivo de la venta. | Pérdida del cliente. Pérdida de imagen. Disminución de las ventas. |

c. Análisis del Riesgo:

En esta fase se realizan dos preguntas:

¿Con que frecuencia se viene presentando el riesgo en la actividad crítica?

¿Qué impacto produciría en el proceso, si llegara a materializarse el riesgo?

Según lo anterior, el resultado principal de esta fase es la calificación de dos variables: Probabilidad e Impacto. Esta calificación se realiza según las escalas de probabilidad e impacto que se encuentran en la tabla.

| | | |
|---------------------|------------|--|
| PROBABILIDAD | IMPROBABLE | Inimaginable, el evento no ocurrirá. |
| | POSIBLE | Se espera que el evento ocurra en algunos casos. |
| | PROBABLE | El evento ocurrirá con toda certeza. |

| | | |
|----------------|----------|--|
| IMPACTO | MENOR | No impacta el objetivo del proceso. |
| | MODERADA | Impacto insignificante en el objetivo del proceso. |
| | MAYOR | No se puede lograr el objetivo del proceso. |

d. Evaluación del Riesgo:

Una vez realizada la calificación de probabilidad e impacto para el riesgo, se procede a determinar el nivel del riesgo según la tabla de calificación y evaluación del riesgo.

| | | | | |
|--|---------------------------------------|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | | Página 9 de 12 | |

| NIVEL DE RIESGO | | CONSECUENCIAS/IMPACTO | | |
|------------------|------------|-----------------------|----------|-------|
| | | MENOR | MODERADA | MAYOR |
| PROBABI LIDAD | IMPROBABLE | BAJO | BAJO | MEDIO |
| | POSIBLE | BAJO | MEDIO | ALTO |
| | PROBABLE | MEDI | ALTO | ALTO |

Para la definición de los niveles en la tabla anterior se utilizan los siguientes rangos:

| NIVEL DE RIESGO | | CONSECUENCIAS | | |
|------------------|----------------|---------------|--------------|-----------|
| | | MENOR (1) | MODERADA (2) | MAYOR (3) |
| PROBABI LIDAD | IMPROBABLE (1) | 1 | 2 | 3 |
| | POSIBLE(2) | 2 | 4 | 6 |
| | PROBABLE (3) | 3 | 6 | 9 |

| Rangos según resultado de la evaluación (Probabilidad por impacto) | Nivel de Riesgo |
|--|-----------------|
| 1 a 2 | Bajo |
| 3 a 4 | Moderado |
| 5 en adelante | Alto |

En los casos en que se identifiquen oportunidades se tendrán en cuenta las siguientes escalas de Probabilidad e Impacto:

| | | |
|--------------|------------|--|
| PROBABI D | IMPROBABLE | Inimaginable, el evento no ocurrirá. |
| | POSIBLE | Se espera que el evento ocurra en algunos casos. |
| | PROBABLE | El evento ocurrirá con toda certeza. |

| | | | | |
|--|---------------------------------------|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | | Página 10 de 12 | |

| | | |
|--------------------|----------|---|
| OPORTUNIDAD | MENOR | No se alcanza algún objetivo |
| | MODERADA | Se alcanza el cumplimiento de ciertos objetivos |
| | MAYOR | Se podrían alcanzar todos los objetivos |

Finalmente, la tabla de calificación y evaluación de Riesgos y Oportunidades, queda de la siguiente manera:

| NIVEL DE RIESGO | | IMPACTO | | | OPORTUNIDADES | | |
|------------------------|------------|----------------|-------|-------|----------------------|-------|-------|
| | | MENOR | MEDIA | MAYOR | MAYOR | MEDIA | MENOR |
| PROBABILIDAD | IMPROBABLE | BAJO | BAJO | MEDIO | MEDIO | BAJO | BAJO |
| | POSIBLE | BAJO | MEDIO | ALTO | ALTO | MEDIO | BAJO |
| | PROBABLE | MEDIO | ALTO | ALTO | ALTO | ALTO | MEDIO |

e. Identificación y valoración de controles:

Los controles son considerados como medidas que modifican al riesgo, pueden incluir: políticas, procedimientos aplicables, software, verificaciones, validaciones, listas de chequeo, reglamentos, requisitos legales, entre otros, los cuales actúan para eliminar o reducir el riesgo.

Tipos de controles: Preventivos y Correctivos.

Control Preventivo: aquel que actúa para eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización. Este tipo de controles afecta la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Control Correctivo: aquel que permite el restablecimiento de la actividad, después de ser detectado un evento no deseable; también permite la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia. Este tipo de controles afecta el impacto que puede generar el riesgo.

Una vez determinado el nivel del riesgo (bajo, medio o alto), se analizan los controles existentes para dar una valoración y volver a calificar y evaluar el riesgo según los valores otorgados a estos controles.

Como primer paso se valorarán los controles que se tienen para la actividad crítica analizada. Para ello utilizará la siguiente tabla.

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 11 de 12 | |

Tabla de Valoración de los controles

| Criterios de valoración del control | Puntaje sobre 100 |
|--|--------------------------|
| El control está debidamente documentado. | 15 |
| El control tiene definido un responsable(s). | 15 |
| La frecuencia de aplicación del control es adecuada. | 30 |
| El control ha demostrado ser efectivo. | 40 |
| TOTAL | 100 |

Como segundo paso se definirán los efectos de valoración de los controles. Para ello utilizará la siguiente tabla.

| EFFECTOS DE LA VALORACIÓN DEL CONTROL EN LA MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS | | |
|---|---|--|
| RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES | CUADRANTES A DISMINUIR EN LA PROBABILIDAD (Control Preventivo) | CUADRANTES A DISMINUIR EN EL IMPACTO (Control Correctivo) |
| ENTRE 0-50 | 0 | 0 |
| ENTRE 51-100 | 1 | 1 |

REGLA

CONTROL PREVENTIVO: Disminuye la probabilidad

CONTROL CORRECTIVO: Disminuye el impacto

| EFFECTOS DE LA VALORACIÓN DEL CONTROL EN LA MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LAS OPORTUNIDADES | | |
|---|--|---|
| RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES | CUADRANTES A AUMENTAR EN LA PROBABILIDAD (Control Preventivo) | CUADRANTES A AUMENTAR EN EL IMPACTO (Control Correctivo) |
| ENTRE 0-50 | 0 | 0 |
| ENTRE 51-100 | 1 | 1 |

| | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-G01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA PARA LA GESTION DE RIESGO | Página 12 de 12 | |

REGLA

CONTROL PREVENTIVO: Aumenta la probabilidad

CONTROL CORRECTIVO: Aumenta el impacto

Una vez aplicada estas tablas, se procede nuevamente a calificar y evaluar el riesgo, para definir el nivel de éste para el proceso e implementar sus opciones de manejo.

f. Tratamiento de Riesgos:

Para darle tratamiento a los riesgos, se deben definir las respectivas opciones de manejo para los mismos, según los niveles determinados en la evaluación, de la siguiente manera:

Nivel Bajo: Asumir el riesgo.

Nivel Medio: Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.

Nivel Alto: Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.

g. Tratamiento de Oportunidades:

Para darle tratamiento a las oportunidades, se deben definir las respectivas opciones de manejo para los mismos, según los niveles determinados en la evaluación, de la siguiente manera:

Nivel Alto: Asumir la oportunidad.

Nivel Medio: Aumentar, posibilitar, compartir o transferir la oportunidad

Nivel Bajo: Aumentar, posibilitar, compartir o transferir la oportunidad

ANEXO L. MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

| PROCESO/PROCEDIMIENTO | OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO | ANÁLISIS DEL RIESGO | | | | | | | | | | NUEVA VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | | |
|-----------------------|--|---|--|--|--------------|---------|-----------------------|---|--|---|---------------------------------------|-----------------------------|--------------------|--------------|--------------------|---|------------------|
| | | IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | CALIFICACIÓN | | EVALUACIÓN DEL RIESGO | VALORACIÓN DE CONTROLES | | | | | NUEVA CALIFICACIÓN | | OPCIONES DE MANEJO | | |
| | | DEBIDO A (Causa(s)) | PUEDE SUCCEDER QUE (Riesgo) | QUE PODRÍA OCASIONAR (Consecuencia(s)) | PROBABILIDAD | IMPACTO | | Herramientas para el control | | | | | Puntaje Final | PROBABILIDAD | | IMPACTO | NUEVA EVALUACIÓN |
| | | | | | | | | El control esta debidamente documentado | El control tiene definido un responsable | La frecuencia de aplicación del control es adecuada | El control ha demostrado ser efectivo | PROBABILIDAD | | | | | |
| GESTION OPERATIVA | Gestionar la emisión de pólizas con los adecuados beneficios de protección, con transparencia y responsabilidad, alternativas de financiación y múltiples opciones de aseguramiento, atención y asesorías en siniestros. | Falta de información documentada para la provisión de productos y servicios... *Acumulación de pólizas para cotizar o emitir de la delegada comercial... *Falta de capacitación de los diferentes tipos de póliza y requisitos para cada una de estas en delegada comercial y manejo de software de cotización. *Personal técnico de aseguradora sin experiencia y/o perfil adecuado, demora en respuesta de la aseguradora. * Entrega de cotizaciones equivocadas. | Venta no efectiva | Insatisfacción de clientes. Perdidas de los clientes. No cumplimiento de metas con aseguradoras Pérdida de clave con aseguradora Pérdida de Imagen y posicionamiento | POSIBLE | MAYOR | ALTO | 15 | 15 | | | 30 | POSIBLE | MAYOR | ALTO | Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo | |
| | | Demora en la entrega de cotización y emisión de pólizas. *Fallas de comunicación entre delegadas comerciales. *Errores en la verificación de comisiones de asesores. *Falta de capacitación en todas las delegadas comerciales para manejo de software y tipos de pólizas. *Inadecuado clima organizacional. *Incumplimiento de condiciones pactadas con asesores | Retiro/desvinculación de asesores externos | Disminución de ventas Pérdida de clientes Pérdida de imagen de la compañía. Pérdida de margen de comisiones(%) de aseguradoras | POSIBLE | MAYOR | ALTO | 15 | 15 | | | 30 | POSIBLE | MAYOR | ALTO | Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo | |
| | | Posibilidad de alianzas con aseguradoras y entidades financieras | Aumento de clientes cautivos | Aumento de ventas de pólizas. *aumento ingresos mejora de la competitividad empresarial | POSIBLE | MAYOR | ALTO | 0 | 15 | 0 | 0 | 15 | POSIBLE | MAYOR | ALTO | Asumir oportunidad | |

| PROCESO/PROCEDIMIENTO | OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO | ANÁLISIS DEL RIESGO | | | | | | | | NUEVA VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | | | |
|-----------------------|--|---|--|---|--------------|---------|-----------------------|---|--|---|---------------------------------------|--------------------|------------|--------------------|---------|---|
| | | IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | CALIFICACIÓN | | EVALUACIÓN DEL RIESGO | VALORACIÓN DE CONTROLES | | | | NUEVA CALIFICACIÓN | | OPCIONES DE MANEJO | | |
| | | DEBIDO A (Causa(s)) | PUEDE SUCCEDER QUE (Riesgo) | QUE PODRÍA OCASIONAR (Consecuencia(s)) | PROBABILIDAD | IMPACTO | | Herramientas para el control | | | | Puntaje Final | PROBABIIDA | | IMPACTO | NUEVA EVALUACIÓN |
| | | | | | | | | El control está debidamente documentado | El control tiene definido un responsable | La frecuencia de aplicación del control es adecuada | El control ha demostrado ser efectivo | | | | | |
| MEJORA CONTINUA | Mejorar el bienestar de nuestros colaboradores, visitantes, contratistas, con un ambiente óptimo y formación adecuada que permita prevenir y disminuir ausentismo, accidentalidad, enfermedades laborales. | Falta de capacitación Desconocimiento de reglamentación legal Falta de toma de conciencia | Los requisitos legales no se cumplen | Sanciones Pérdida de Imagen | IMPROBABLE | MAYOR | MEDIO | 15 | 15 | | 40 | 70 | IMPROBABLE | | MAYOR | MEDIO |
| | | Falta de responsabilidades y autoridades definidas Falta de lineamientos para el seguimiento a la implementación de programas de SGSST Programas de SGSST no adecuados a las actividades productos y servicios de la organización Falta de toma de conciencia por parte del personal | Los programas de SGSST se desarrollen o se ejecuten parcialmente | Materialización de riesgos Aumento de accidentes Aumento de ausentismo | POSIBLE | MAYOR | ALTO | 15 | | | | 15 | POSIBLE | MAYOR | ALTO | Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo |
| | | Inadecuada definición de parámetros para monitoreo evaluación y medición del SGSST | El seguimiento y medición aplicado no arroje los resultados para la toma de acciones oportunas | Incumplimiento de requisitos del SGSST Pérdida de imagen en el cliente interno | IMPROBABLE | MAYOR | MEDIO | 15 | | | | 15 | IMPROBABLE | MAYOR | MEDIO | Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo |

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-P02 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA | | FECHA 20/06/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PLAN DE MEJORA AMBIENTE DE TRABAJO | | Página 164 de 1 | |

ANEXO M. PLAN PARA MEJORAR AMBIENTE DE TRABAJO

| SOCIALES Y PSICOLOGICOS | | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------|---|---------------------|
| AREA/ PARTICIPANTES | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FRECUENCIA | FECHA INICIO |
| todo el personal asesor externo | jornada para combatir el estrés | Jefe Talento Humano | 2 a 3 jornadas | todo el año |
| todo el personal y la gerencia | creación del comité de convivencia | Líder SGSST | 1 | agosto 2017 |
| todo el personal | Pausas activas: bloqueo automático de pantallas, realizar pausas activas – ejercicios de relajación de vista y manos | Jefe Talento Humano | 1 bloqueo : 10:00am a 10:10am 2 bloqueo : 04:00pm a 04:10pm | todo el año |
| todo el personal | celebraciones de fechas especiales : publicación de cumpleaños y fechas especiales | Jefe Talento Humano | según calendario | todo el año |
| FISICOS Y AMBIENTALES | | | | |
| AREA/ PARTICIPANTES | TEMA | PARTICIPACION | FRECUENCIA | FECHA INICIO |
| Baños y oficinas | 5S: En cada cubículo se colocara en un lugar visible la metodología de las 5s | Jefe Talento Humano | Aplicación permanente. | todo el año |
| Oficina Principal | mantenimiento de aires acondicionados | Coordinador Administrativo | 2 veces al año | todo el año |
| Oficina Principal | mantenimiento o cambio de las luminarias | Coordinador Administrativo | cuando lo amerite | todo el año |
| Oficina Principal | aseo del área de trabajo: | Todo el personal | 3 días a la semana | todo el año |

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-P01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA | | FECHA 20/03/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PLAN DE FORMACION Y CAPACITACION | | Página 165 de 8 | |

ANEXO O. PLAN DE CAPACITACION

| PROCESO | TEMA | CAPACITADORES | DIRIGIDO A: | CANTIDAD AD | FECHA INICIO | HORAS | EJECUCION |
|---------------------------------------|--|--------------------------------|---|----------------|--------------|-------|-----------|
| TODOS | FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DEL GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 | Asesor Externo | Todo el personal | 2 | 15/06/2017 | 2 | |
| TODOS | FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Asesor externo | Todo el personal | 2 | 29/06/2017 | 2 | |
| TODOS | CONOCIMIENTOS BASICOS AUTOMOTRICES | Perito de Compañía Aseguradora | Todo el personal | 1 | POR DEFINIR | 2 | |
| GESTION COMERCIAL Y OPERATIVA | SERVICIO AL CLIENTE- ESTRATEGIAS DE VENTAS | Consultoría externa | Asesores externos e internos, delegada comerciales, asistente técnico SOAT, servicio posventa, director comercial | 1 | POR DEFINIR | 4 | |
| GESTION COMERCIAL Y GESTION OPERATIVA | TIPOS DE POLIZAS Y REQUERIMIENTOS PARA COTIZACION Y EMSION | Delegado aseguradoras | Asesores externos e internos, delegada comerciales, , servicio posventa, director comercial | 3 | POR DEFINIR | 2 | |
| TODOS | ERGONOMIA E HIGIENE POSTURAL | ARL | Todo el personal | 1 | POR DEFINIR | 3 | |
| GESTION COMERCIAL OPERATIVA | ATENCION DE SINIESTROS Y ASESORIA | Aseguradora | Delegada comercial, asesores comerciales | 1 | POR DEFINIR | 2 | |
| TODOS | PREVENION DE RIESGO PSICOSOCIAL | ARL | Todo el personal | 1 | POR DEFINIR | 3 | |
| TODOS | MECANISMOS DE PARTICIPACION Y CONSULTA | Asesor Externo | Todo el personal | 1 | POR DEFINIR | 2 | |
| TODOS | PRIMEROS AUXILIOS | ARL | TODOS | A | POR DEFINIR | 2 | |
| TODOS | PLAN DE EMERGENCIAS | Asesor Externo | Todo el personal | 1 | POR DEFINIR | 2 | |
| TODOS | ACCION CORRECTIVA Y PLAN DE MEJORAMIENTO | Asesor Externo | Líder de procesos | 1 | POR DEFINIR | 2 | |
| TODOS | CHARLAS DE AUTO ESTIMA Y CUIDADO PERSONAL. | Asesor Externo | Todo el personal | 1 | 28/10/2016 | 1 | |
| TODOS | AUTO CUIDADO, VIDA SALUDABLE | Asesor Externo | Todo el personal | 1 | 26/08/2016 | 1 | |

ANEXO N. MANUAL DE FUNCIONES

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|--|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 | |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | | Página 167 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | | |

1. Objetivo

Definir perfiles y funciones específicas del talento humano requerido para la eficiente prestación de servicios

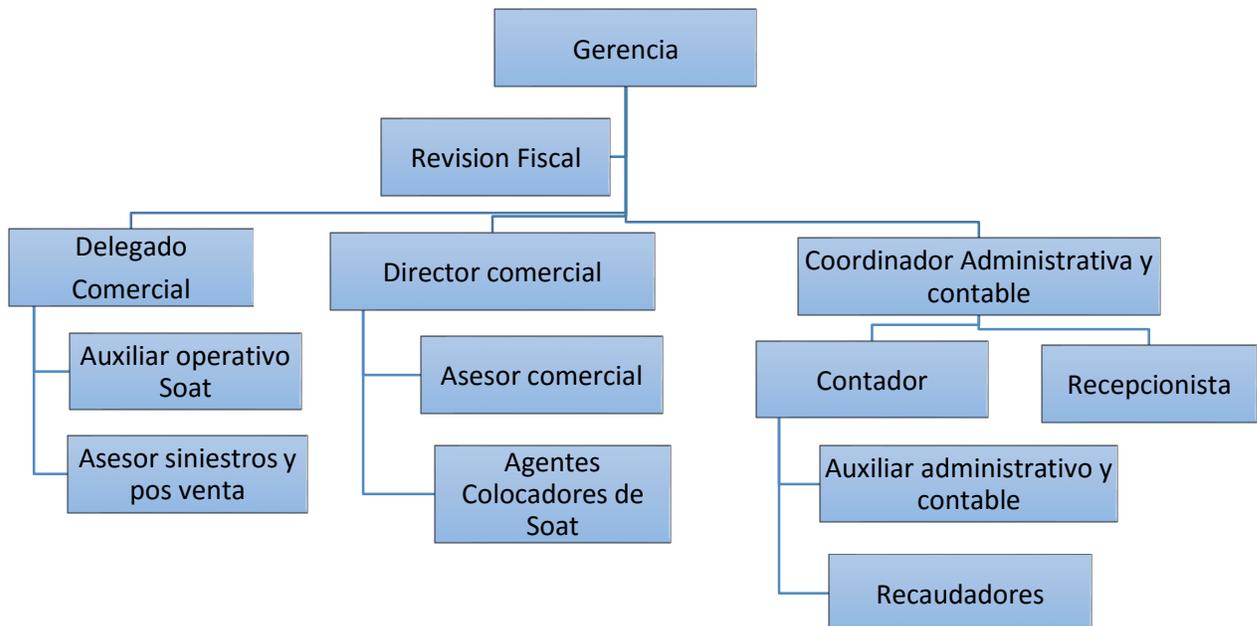
2. Alcance

Este manual aplica para todo el personal de nómina de la organización

3. Definiciones:

1. Identificación del cargo: Describe el nombre del cargo, el área de trabajo y donde este será este ejecutado, proceso al cual pertenece de acuerdo al mapa de procesos del SIG y el responsable de la supervisión.
2. Funciones del cargo: Define el objetivo del cargo y las funciones y las responsabilidades que cada trabajador tiene.
3. Perfil del cargo: Define de los requisitos y cualificaciones personales necesarios para el cumplimiento satisfactorio de las tareas del colaborador dentro de la organización, nivel de estudios, experiencia, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.

4. Estructura organizacional



| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 2 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

25. Descripción de cargos

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|--|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Delegado comercial | Operativa | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, administración, finanzas., contaduría, ciencias sociales. | 1 año de experiencia como asesor comercial o ventas de seguros. | OPERATIVO |

| II. DESCRIPCION |
|---|
| Gestionar proceso de emisión de pólizas para asesores externos de la compañía y clientes. |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Realizar cotizaciones de pólizas generales a los asesores externos o clientes para las aseguradoras designadas |
| 2. Confirmar con el asesor o cliente las condiciones aceptadas en la cotización para la emisión de la póliza |
| 3. Recibir y revisar la documentación de pólizas de asesores externos y clientes. |
| 3. Ejecutar emisión de pólizas para asesores externos y clientes |
| 4. Gestionar cartera de pólizas generales reportada por las diferentes compañías financieras. |
| 5. Hacer seguimiento de las cancelaciones de pólizas |
| 6. Realizar informe de producción de todas las compañías asignadas. |
| 7. Realizar relación de comisiones de asesores externos. |
| 8. Gestionar financiación de pólizas con las entidades financieras disponibles |
| 9. Tramitar Inspección de vehículos a asegurar |
| 10. Cumplir con el reglamento interno de la organización. |
| 11. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Orientación al servicio, planificación, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, honestidad |

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|--|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 | |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | | Página 3 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | | |

| 1. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| ASESOR DE SINIESTROS Y POST VENTA | Operativa | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, administración, finanzas, contaduría. Conocimientos básicos automotrices. | 1 año de experiencia como asesor comercial o ventas de seguros. | OPERATIVO |

| II. DESCRIPCION |
|---|
| Asesoría y acompañamiento servicio siniestros, post venta, medición de la satisfacción del cliente. |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 1. Realizar seguimiento de la percepción del cliente respecto a la atención recibida por los asesores directos de la compañía. |
| 2. Tramitar peticiones, quejas, reclamos relativos al producto y servicios. |
| 3. Atender comunicación del cliente en el momento del siniestro |
| 4. Retroalimentar a la organización sobre aspectos de la percepción del cliente con respecto a los productos y al servicio. |
| 5. Asesorar al cliente de acuerdo al tipo de siniestro y a la cobertura de la póliza. |
| 6. Gestionar con la aseguradora requerimientos del cliente de acuerdo al siniestro |
| 7. Asesorar de acuerdo al siniestro en conciliación, si es requerido |
| 8. Realizar acompañamiento y asesoría durante la reclamación de beneficios de póliza (pérdida total o parcial) |
| 9. Mantener contacto con los clientes para renovación de pólizas. |
| 10. Realizar seguimiento del siniestro hasta el cumplimiento de condiciones de aseguramiento. |
| 11. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Orientación al servicio, planificación, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, capacidad de resolución, honestidad, |

| | | | | |
|--|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 4 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| AUXILIAR OPERATIVO SOAT | Administración | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo gestión administrativa, gestión contable | 1 año de experiencia como asesor comercial o ventas de seguros. | OPERATIVO |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Apoyo, seguimiento y control de puntos de venta y clientes directos SOAT |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Recibir y analizar documentación de solicitudes de puntos de venta de SOAT |
| 2. Realizar capacitación, montaje y soporte técnico de puntos de venta |
| 3. Emitir SOAT |
| 4. Seguimiento de cartera de SOAT de puntos de venta. |
| 5. Realizar informes de producción de puntos de venta |
| 6. Control de puntos de venta de SOAT |
| 7. Cotizar y emitir pólizas de cumplimiento (Fianza) para asesores externos y clientes directos. |
| 8. Cumplir reglamento interno de organización |
| 9. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la Calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Orientación al servicio, planificación, capacidad de comunicación verbal y escrita, liderazgo, honestidad, |

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|----------------|--|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 | |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 171 de 11 | | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | | |

1. Objetivo

Definir perfiles y funciones específicas del talento humano requerido para la eficiente prestación de servicios

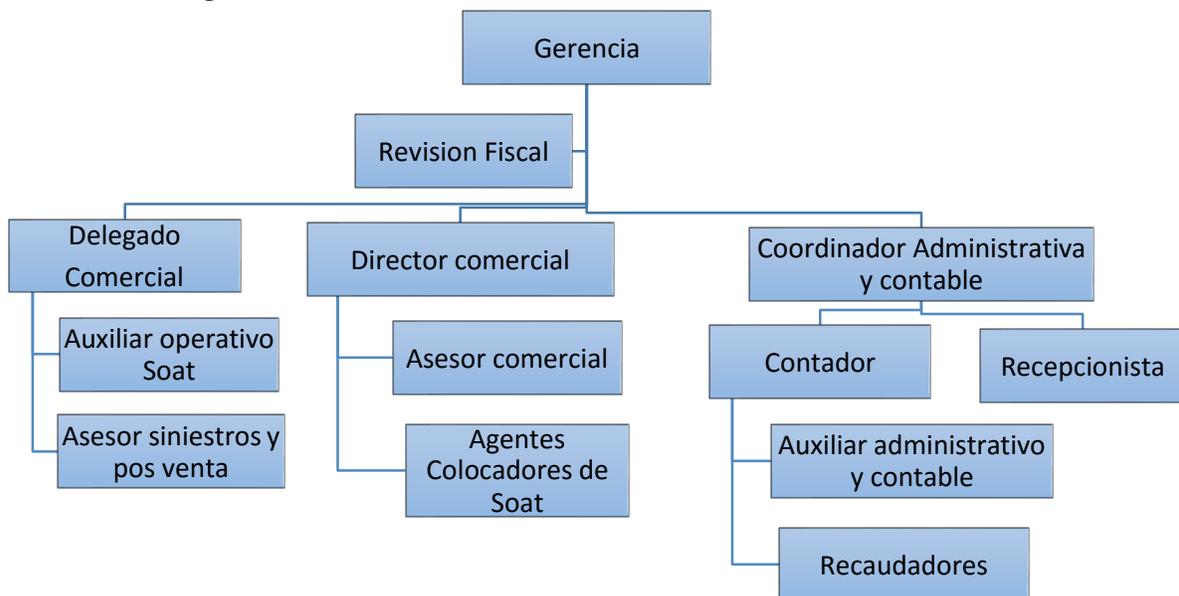
2. Alcance

Este manual aplica para todo el personal de nómina de la organización

3. Definiciones:

4. Identificación del cargo: Describe el nombre del cargo, el área de trabajo y donde este será este ejecutado, proceso al cual pertenece de acuerdo al mapa de procesos del SIG y el responsable de la supervisión.
5. Funciones del cargo: Define el objetivo del cargo y las funciones y las responsabilidades que cada trabajador tiene.
6. Perfil del cargo: Define de los requisitos y cualificaciones personales necesarios para el cumplimiento satisfactorio de las tareas del colaborador dentro de la organización, nivel de estudios, experiencia, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.

4. Estructura organizacional



| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 2 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

25. Descripción de cargos

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|--|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Delegado comercial | Operativa | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, administración, finanzas., contaduría, ciencias sociales. | 1 año de experiencia como asesor comercial o ventas de seguros. | OPERATIVO |

| II. DESCRIPCION |
|---|
| Gestionar proceso de emisión de pólizas para asesores externos de la compañía y clientes. |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Realizar cotizaciones de pólizas generales a los asesores externos o clientes para las aseguradoras designadas |
| 2. Confirmar con el asesor o cliente las condiciones aceptadas en la cotización para la emisión de la póliza |
| 3. Recibir y revisar la documentación de pólizas de asesores externos y clientes. |
| 3. Ejecutar emisión de pólizas para asesores externos y clientes |
| 4. Gestionar cartera de pólizas generales reportada por las diferentes compañías financieras. |
| 5. Hacer seguimiento de las cancelaciones de pólizas |
| 6. Realizar informe de producción de todas las compañías asignadas. |
| 7. Realizar relación de comisiones de asesores externos. |
| 8. Gestionar financiación de pólizas con las entidades financieras disponibles |
| 9. Tramitar Inspección de vehículos a asegurar |
| 10. Cumplir con el reglamento interno de la organización. |
| 11. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Orientación al servicio, planificación, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, honestidad |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 3 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| 1. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| ASESOR DE SINIESTROS Y POST VENTA | Operativa | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, administración, finanzas, contaduría. Conocimientos básicos automotrices. | 1 año de experiencia como asesor comercial o ventas de seguros. | OPERATIVO |

| II. DESCRIPCION |
|---|
| Asesoría y acompañamiento servicio siniestros, post venta, medición de la satisfacción del cliente. |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 1. Realizar seguimiento de la percepción del cliente respecto a la atención recibida por los asesores directos de la compañía. |
| 2. Tramitar peticiones, quejas, reclamos relativos al producto y servicios. |
| 3. Atender comunicación del cliente en el momento del siniestro |
| 4. Retroalimentar a la organización sobre aspectos de la percepción del cliente con respecto a los productos y al servicio. |
| 5. Asesorar al cliente de acuerdo al tipo de siniestro y a la cobertura de la póliza. |
| 6. Gestionar con la aseguradora requerimientos del cliente de acuerdo al siniestro |
| 7. Asesorar de acuerdo al siniestro en conciliación, si es requerido |
| 8. Realizar acompañamiento y asesoría durante la reclamación de beneficios de póliza (pérdida total o parcial) |
| 9. Mantener contacto con los clientes para renovación de pólizas. |
| 10. Realizar seguimiento del siniestro hasta el cumplimiento de condiciones de aseguramiento. |
| 11. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Orientación al servicio, planificación, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, capacidad de resolución, honestidad, |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 4 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| AUXILIAR OPERATIVO SOAT | Administración | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo gestión administrativa, gestión contable | 1 año de experiencia como asesor comercial o ventas de seguros. | OPERATIVO |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Apoyo, seguimiento y control de puntos de venta y clientes directos SOAT |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Recibir y analizar documentación de solicitudes de puntos de venta de SOAT |
| 2. Realizar capacitación, montaje y soporte técnico de puntos de venta |
| 3. Emitir SOAT |
| 4. Seguimiento de cartera de SOAT de puntos de venta. |
| 5. Realizar informes de producción de puntos de venta |
| 6. Control de puntos de venta de SOAT |
| 7. Cotizar y emitir pólizas de cumplimiento (Fianza) para asesores externos y clientes directos. |
| 8. Cumplir reglamento interno de organización |
| 9. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la Calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Orientación al servicio, planificación, capacidad de comunicación verbal y escrita, liderazgo, honestidad, |

| | | | | |
|--|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 5 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|--|--|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| RECEPCIONISTA | Administración | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico gestión administrativa, Secretariado, auxiliar contable. | 1 año con experiencia en atención al cliente | OPERATIVO |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Atender y direccionar a clientes telefónicamente y en área de recepción, comunicación externa y entre dependencias |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 1. Atender líneas telefónicas |
| 2. Atender al público que solicita información dándole la orientación requerida. |
| 3 Recibir la correspondencia y mensajes dirigidos a las diferentes dependencias. |
| 4. Entregar la correspondencia recibida a las diferentes dependencias. |
| 5. Manejar, organizar y hacer seguimiento agenda de gerencia |
| 6. Cumplir con reglamento interno de la organización |
| 7. Elaborar diferentes documentos solicitados por las dependencias |
| 8. Funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de su cargo. |
| 9. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la Calidad. |
| 10. Retroalimentar a la organización sobre aspectos de la percepción del cliente con respecto a los productos y al servicio. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Actitud agradable y disposición cordial en la conducción de las relaciones públicas. <ul style="list-style-type: none"> • Atención y obediencia. • Discreción y prudencia en el manejo de la información. • Responsabilidad y cumplimiento. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 6 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|--|-----------------------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE | Administración | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Tecnólogo- Profesional en administración de empresas, administración financiera, contaduría, ingeniera industrial | 1 años de Experiencia como administrador o áreas contables | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE |

| II. DESCRIPCION |
|---|
| Planificar, ejecutar todas las actividades administrativas y supervisión del proceso contable |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Reclutar, seleccionar, contratar o retirar talento humano según requerimientos |
| 2. Atender requerimientos, seleccionar proveedor y realizar la compra de bienes, software y/o servicios y evaluar proveedores de servicios. |
| 3. Monitorear y gestionar el recaudo de la cartera. |
| 4. Realizar los pagos a Personal Externo, otros Proveedores y talento humano. |
| 5. Representar a la compañía cuando se requiera ante las diferentes aseguradoras. |
| 6. Elaborar y reportar los informes solicitados por la gerencia para la oficina principal. |
| 7. Verificación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables. |
| 8. Evaluar desempeño del personal y el clima organización de la organización |
| 9. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la Calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Emprendedor, Trabajo en equipo y liderazgo, Amabilidad y discreción, Redacción y fluidez oral, Trabajo bajo presión, Toma de decisiones, Capacidad de análisis. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 7 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|------------------------------------|--|-----------------------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Recaudador | Administración | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Bachiller | 6 meses de experiencia como recaudador | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Ejecutar todas las actividades asignadas por el proceso de gestión administrativa y contable |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Recolectar planillas de pagos de SOAT |
| 2. Cancelar planillas en bancos |
| 3. Pagos de pólizas financiadas |
| 4. Entrega de documentación entre puntos de venta |
| 5. Recaudo de dinero de crédito de SOAT |
| 6. Cancelar financiaciones de SOAT a banco |
| 7. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la Calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Amabilidad y discreción, Capacidad de análisis, Retentiva. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 8 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Director Comercial | Comercial | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, administración, finanzas., contaduría, Ingeniero Industrial. | 3 años de experiencia como Director comercial o Administrador | GESTION COMERCIAL |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Coordinar, Planear, y dirigir las estrategias de ventas del equipo de trabajo. |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 1. Definir objetivos a todo el equipo comercial |
| 2. Analizar informes de producción y proyección de ventas por compañía |
| 3. Supervisión y comunicación con asesores externos e internos. |
| 7. Definir los diferentes canales comerciales. |
| 8. Elaborar las perspectivas de ventas |
| 9. Reclutar, seleccionar el personal de ventas. |
| 1. Definir y promover políticas comerciales para la asesoría y comercialización de productos, con base en las políticas de las aseguradoras |
| 2. Definir estrategias y lineamientos para la medición de la satisfacción al cliente y presentar informes a la gerencia para la toma de decisiones y acciones de mejora. |
| 10. Cumplir con el reglamento interno de la organización. |
| 11. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Orientación al servicio, planificación, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, Liderazgo, creatividad. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 9 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|--|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Asesor Comercial | Comercial | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, administración, finanzas., contaduría, | 1 año de experiencia como asesor comercial o ventas de seguros | GESTION COMERCIAL |

| II. DESCRIPCION |
|---|
| Coordinar, Planear, y dirigir las ventas de cada uno de las líneas de producto de la organización |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Conocer los productos y servicios de la organización |
| 2. Ofrecer la variedad de productos de la organización |
| 3. Ofrecer la financiación de SOAT y sus respectivos beneficios |
| 4. Asesorar a los clientes y sus necesidades |
| 5. Retroalimentar a la organización sobre aspectos de la percepción del cliente con respecto a los productos y al servicio. |
| 6. Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes y mercados |
| 7. Realizar exploraciones acerca del mercado y sus precios |
| 8. Apoyar recaudo de cartera de los clientes |
| 9. Cumplir con el reglamento interno de la organización. |
| 10. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Orientación al servicio, planificación, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, Liderazgo, Organización, Prudencia. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 10 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|--|--|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Agentes Colocadores de SOAT | Comercial | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, ventas, administración. | 1 año de experiencia como asesor de seguros o asesor comercial | GESTION COMERCIAL |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Coordinar, Planear, Y reclutar puntos de venta de SOAT |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Conocer los productos y servicios de la organización |
| 2. Reclutar puntos de venta de SOAT |
| 3. Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes |
| 4. Cumplir con las metas establecidas |
| 5. Cumplir con el reglamento interno de la organización. |
| 6. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, creatividad, planificación. |

| | | | | |
|--|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 181 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|--|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Gerente | Comercial y Administrativa | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, ventas, administración, Ingeniero industrial. | 3 año de experiencia como Administrador o Gerente Comercial | GESTION GERENCIAL |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Planificar, dirigir y controlar todas las actividades para lograr los objetivos planteados en la organización. |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 1. Definir y dirigir la estrategia comercial |
| 2. Analizar el mercado para generar nuevas ideas |
| 3. General estrategias de marketing para los diversos productos a ofrecer |
| 4. Definir estrategias de comunicación |
| 5. Supervisar los procesos de la organización y generar acciones de mejora |
| 6. Escuchar las ideas del personal, generando trabajo en equipo |
| 7. Establecer y definir la política de descuentos y bonificaciones. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, creatividad, planificación, Disciplina, Empatía, Don de la palabra, |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 5 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|--|--|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| RECEPCIONISTA | Administración | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico gestión administrativa, Secretariado, auxiliar contable. | 1 año con experiencia en atención al cliente | OPERATIVO |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Atender y direccionar a clientes telefónicamente y en área de recepción, comunicación externa y entre dependencias |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 1. Atender líneas telefónicas |
| 2. Atender al público que solicita información dándole la orientación requerida. |
| 3 Recibir la correspondencia y mensajes dirigidos a las diferentes dependencias. |
| 4. Entregar la correspondencia recibida a las diferentes dependencias. |
| 5. Manejar, organizar y hacer seguimiento agenda de gerencia |
| 6. Cumplir con reglamento interno de la organización |
| 7. Elaborar diferentes documentos solicitados por las dependencias |
| 8. Funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de su cargo. |
| 9. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la Calidad. |
| 10. Retroalimentar a la organización sobre aspectos de la percepción del cliente con respecto a los productos y al servicio. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Actitud agradable y disposición cordial en la conducción de las relaciones públicas. <ul style="list-style-type: none"> • Atención y obediencia. • Discreción y prudencia en el manejo de la información. • Responsabilidad y cumplimiento. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 6 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|--|-----------------------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE | Administración | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Tecnólogo- Profesional en administración de empresas, administración financiera, contaduría, ingeniera industrial | 1 años de Experiencia como administrador o áreas contables | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE |

| II. DESCRIPCION |
|---|
| Planificar, ejecutar todas las actividades administrativas y supervisión del proceso contable |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Reclutar, seleccionar, contratar o retirar talento humano según requerimientos |
| 2. Atender requerimientos, seleccionar proveedor y realizar la compra de bienes, software y/o servicios y evaluar proveedores de servicios. |
| 3. Monitorear y gestionar el recaudo de la cartera. |
| 4. Realizar los pagos a Personal Externo, otros Proveedores y talento humano. |
| 5. Representar a la compañía cuando se requiera ante las diferentes aseguradoras. |
| 6. Elaborar y reportar los informes solicitados por la gerencia para la oficina principal. |
| 7. Verificación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables. |
| 8. Evaluar desempeño del personal y el clima organización de la organización |
| 9. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la Calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Emprendedor, Trabajo en equipo y liderazgo, Amabilidad y discreción, Redacción y fluidez oral, Trabajo bajo presión, Toma de decisiones, Capacidad de análisis. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 7 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|------------------------------------|--|-----------------------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Recaudador | Administración | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Bachiller | 6 meses de experiencia como recaudador | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Ejecutar todas las actividades asignadas por el proceso de gestión administrativa y contable |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 8. Recolectar planillas de pagos de SOAT |
| 9. Cancelar planillas en bancos |
| 10. Pagos de pólizas financiadas |
| 11. Entrega de documentación entre puntos de venta |
| 12. Recaudo de dinero de crédito de SOAT |
| 13. Cancelar financiaciones de SOAT a banco |
| 14. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la Calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|--|
| Amabilidad y discreción, Capacidad de análisis, Retentiva. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 8 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Director Comercial | Comercial | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, administración, finanzas., contaduría, Ingeniero Industrial. | 3 años de experiencia como Director comercial o Administrador | GESTION COMERCIAL |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Coordinar, Planear, y dirigir las estrategias de ventas del equipo de trabajo. |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 1. Definir objetivos a todo el equipo comercial |
| 2. Analizar informes de producción y proyección de ventas por compañía |
| 3. Supervisión y comunicación con asesores externos e internos. |
| 12. Definir los diferentes canales comerciales. |
| 13. Elaborar las perspectivas de ventas |
| 14. Reclutar, seleccionar el personal de ventas. |
| 3. Definir y promover políticas comerciales para la asesoría y comercialización de productos, con base en las políticas de las aseguradoras |
| 4. Definir estrategias y lineamientos para la medición de la satisfacción al cliente y presentar informes a la gerencia para la toma de decisiones y acciones de mejora. |
| 15. Cumplir con el reglamento interno de la organización. |
| 16. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Orientación al servicio, planificación, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, Liderazgo, creatividad. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 9 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|---|--|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Asesor Comercial | Comercial | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, administración, finanzas., contaduría, | 1 año de experiencia como asesor comercial o ventas de seguros | GESTION COMERCIAL |

| II. DESCRIPCION |
|---|
| Coordinar, Planear, y dirigir las ventas de cada uno de las líneas de producto de la organización |

| III. FUNCIONES |
|---|
| 1. Conocer los productos y servicios de la organización |
| 2. Ofrecer la variedad de productos de la organización |
| 3. Ofrecer la financiación de SOAT y sus respectivos beneficios |
| 4. Asesorar a los clientes y sus necesidades |
| 5. Retroalimentar a la organización sobre aspectos de la percepción del cliente con respecto a los productos y al servicio. |
| 6. Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes y mercados |
| 7. Realizar exploraciones acerca del mercado y sus precios |
| 8. Apoyar recaudo de cartera de los clientes |
| 9. Cumplir con el reglamento interno de la organización. |
| 10. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Orientación al servicio, planificación, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, Liderazgo, Organización, Prudencia. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 10 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|--|--|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Agentes Colocadores de SOAT | Comercial | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, ventas, administración. | 1 año de experiencia como asesor de seguros o asesor comercial | GESTION COMERCIAL |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Coordinar, Planear, Y reclutar puntos de venta de SOAT |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 7. Conocer los productos y servicios de la organización |
| 8. Reclutar puntos de venta de SOAT |
| 9. Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes |
| 10. Cumplir con las metas establecidas |
| 11. Cumplir con el reglamento interno de la organización. |
| 12. Conocer y cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la calidad. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, creatividad, planificación. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-MA01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION Y RETIRO DEL PERSONAL | | Página 1881 de 11 | |
| | MANUAL DE FUNCIONES | | | |

| I. IDENTIFICACION DEL CARGO | | |
|--|---|-------------------|
| CARGO | AREA DE TRABAJO | UBICACIÓN |
| Gerente | Comercial y Administrativa | Oficina principal |
| PROFESION | EXPERIENCIA MINIMA | PROCESO |
| Técnico, tecnólogo, profesional en Mercadeo, ventas, administración, Ingeniero industrial. | 3 año de experiencia como Administrador o Gerente Comercial | GESTION GERENCIAL |

| II. DESCRIPCION |
|--|
| Planificar, dirigir y controlar todas las actividades para lograr los objetivos planteados en la organización. |

| III. FUNCIONES |
|--|
| 1. Definir y dirigir la estrategia comercial |
| 2. Analizar el mercado para generar nuevas ideas |
| 3. General estrategias de marketing para los diversos productos a ofrecer |
| 4. Definir estrategias de comunicación |
| 5. Supervisar los procesos de la organización y generar acciones de mejora |
| 6. Escuchar las ideas del personal, generando trabajo en equipo |
| 7. Establecer y definir la política de descuentos y bonificaciones. |

| IV. HABILIDADES Y COMPETENCIAS |
|---|
| Trabajo en equipo, Asertividad, integridad, iniciativa, creatividad, planificación, Disciplina, Empatía, Don de la palabra, |

ANEXO P.
GUIA DE COMUNICACIONES, PARTICIPACION Y CONSULTA

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GAC-P-02-G-01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA COMUNICACIONES, PARTICIPACION Y CONSULTA | Página 190 de 6 | |

GUIA COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS, PARTICIPACION Y CONSULTA

1. OBJETIVO: DE 6

Establecer las actividades y mecanismos para garantizar la participación y consulta de todo el personal y partes interesadas en el SGSST, así como los lineamientos para asegurar la adecuada gestión de las comunicaciones internas, en todos los niveles de la organización, y las comunicaciones externas.

2. ALCANCE:

Aplicable a todo el proceso de participación y consulta, comunicaciones internas en todos los niveles y procesos de la organización y a las comunicaciones externas realizadas por cualquier tipo de medio a nombre de Promotora de Seguros Cúcuta Ltda.

3. DESARROLLO Y ACTIVIDADES

3.1 COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Las comunicaciones internas en la organización se realizan, según la necesidad de las siguientes maneras:

Reuniones extraordinarias y periódicas programadas por el Comité Integral.

Reuniones de cada jefe de área o responsable de proceso con su personal: con el fin de comunicar decisiones, implementar documentos, escuchar sugerencias y tratar cualquier otro asunto que así lo requiera.

Reuniones lideradas por el Gerente General: con el fin de comunicar decisiones, dar a conocer la política y objetivos de gestión integral de la empresa, escuchar sugerencias y tratar cualquier otro asunto que así lo requiera.

Comunicación escrita: se podrán realizar por medio de comunicados los cuales se publican en cartelera si son de comunicación a todo el personal, o se entregan a la(s) persona(s) a la(s) cual(es) va dirigido. La comunicación escrita también se puede efectuar por cualquier otro medio que se considere adecuado, como cartelera, circulares, boletines, folletos, E-mail, u otros medios. (Memorándum)

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GAC-P-02-G-01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA COMUNICACIONES, PARTICIPACION Y CONSULTA | Página 191 de 6 | |

Todas las decisiones tomadas por la alta dirección, así como por el comité de gestión que de alguna manera afecten a la organización, deberán comunicarse a todo el personal con el fin de garantizar un adecuado funcionamiento del Sistema integrado de Gestión

ACTIVIDADES

1. Planear y/o definir canales y medios de comunicación

Los canales y medios de comunicaciones para cada tipo y/o necesidad de comunicación tanto interna como externa para el adecuado funcionamiento de la organización se establece a consideración de los líderes de cada proceso, a su vez son responsables de los métodos a llevar a cabo en las comunicaciones tanto internas como externas estableciendo por parte de cada uno los medios adecuados para la comunicación

.La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema integrado de gestión, en donde incluye:

- a. Que comunicar
- b. Cuando comunicar
- c. A quien comunicar
- d. Como comunicar
- e. Quien comunica

Entre los medios de comunicación tenemos los siguientes

- Telefónico
- Correspondencia
- Memorándum
- E-mail
- Cartelera informativa
- Otros medios
-

2. Realizar las comunicaciones según las disposiciones planificadas

Realice las comunicaciones tanto internas como externas según las disposiciones planificadas para cada una de ellas.

Recuerde que en el caso de las comunicaciones internas debe usarse los medios determinados por la organización, entre ellos: correo electrónico, teléfono, celulares, comunicados, etc.

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GAC-P-02-G-01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA COMUNICACIONES, PARTICIPACION Y CONSULTA | Página 3 de 6 | |

3. Verificar la efectividad de las comunicaciones internas y externas

Periódicamente y cuando se requiriera verifique la adecuada aplicación y la efectividad de los canales y medios de comunicación definidos por la organización.

3.2 PARTICIPACION Y CONSULTA

Definiciones:

- **Participación:** Las medidas adoptadas para que directivos, asesores externos y personal de nómina de la organización tomen parte en temas relacionados con el SGSST para garantizar la mejora continua de este.
- **Consulta:** Opinión o parecer que se solicita a las partes interesadas en temas relacionados con el SGSST
- **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Organismo integrador entre el trabajador u el empleador y puente para divulgar las actividades de Salud y seguridad en el trabajo dentro de la organización.
- **Reporte de acto o condición insegura:** Medio de comunicación de los trabajadores y contratista para reportar actos y condiciones inseguras. (Formato de Identificación de Riesgos y Peligros)
- **Página Web y correo:** Medio de información oportuno para dar a conocer y recibir información sobre el Sistema de Gestión Integral.
- **Comité integral:** Reunión de todos los líderes de organismos de participación y gerencia donde se socializan informes de todas las aéreas, acciones correctivas y preventivas a las no conformidades encontradas.

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GAC-P-02-G-01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA COMUNICACIONES, PARTICIPACION Y CONSULTA | Página 4 de 6 | |

RESPONSABLES

Los responsables de garantizar la participación y consulta de los trabajadores son:

- **Gerente:** Suministrar los recursos necesarios para la ejecución y control de la participación y consulta de los trabajadores en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Líder HSQ:** Implementar, desarrollar y asegurar el cumplimiento de disposiciones de participación y consulta, Informar a los trabajadores las actividades planeadas y ejecutadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, Divulgar al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo la información descrita en este documento.
- **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Participar en la elaboración e implementación de los planes y programas de prevención de riesgos en la organización, Proponer alternativas de mejora a los planes y programas existentes así como medidas de corrección o mitigación a los riesgos identificados.
- **Brigadistas:** la empresa cuenta con brigadistas distribuidos en diferentes áreas, a quienes se les puede informar situaciones con potencial de generar una emergencia.
- **Comité de convivencia:** Existen un grupo de trabajadores para la recepción y solución de los temas de acoso laboral que se puedan presentar en la organización.

METODOLOGIA

Participación:

Los trabajadores participarán a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo en temas relacionados con:

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GAC-P-02-G-01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA COMUNICACIONES, PARTICIPACION Y CONSULTA | Página 5 de 6 | |

- Investigaciones de accidentes, incidentes y enfermedades laborales.
- Cambios en los objetivos y políticas de la Salud y Seguridad en el Trabajo a través del Comité Paritario.

Se promoverá la participación de los trabajadores en temas como:

- Identificación de peligros en los lugares de trabajo.
- Capacitaciones en temas relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo.
- Investigaciones de accidentes, incidentes y enfermedades laborales.

Se promoverá la participación de los contratistas y proveedores de servicios en temas relacionados con:

- Políticas de seguridad y salud en el trabajo.
- Prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Cambios en los procesos o procedimientos administrativos y/u operativos que afecten el desarrollo de su contrato en materia de seguridad y salud laboral.

La participación de los trabajadores, contratistas y proveedores en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales se llevará a cabo a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, así mismo, los trabajadores de manera independiente podrán realizar sus sugerencias, inquietudes y oportunidades de mejora a través del correo y el buzón de reporte de condiciones inseguras.

CONSULTA

Los trabajadores serán consultados a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo en temas relacionados con:

- Plan de trabajo anual.
- Medidas de control de riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo.

| | | | |
|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GAC-P-02-G-01 | |
| | GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE | FECHA 20/03/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | GUIA COMUNICACIONES, PARTICIPACION Y CONSULTA | Página 6 de 6 | |

- Medidas de control en situaciones de emergencia.
- Resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Cambios que afecten su seguridad y salud en el trabajo.
- Los procedimientos de información y documentación.
- Cualquier otra acción que pueda tener efectos substanciales sobre la seguridad y la salud de los trabajadores.

Se informará directamente a cada trabajador de:

- Los riesgos específicos a los que se exponen en su labor.
- Las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.
- Los resultados de la vigilancia de su salud.

REUNIONES

Se solicitará al Comité Paritario participación en sus sesiones con el fin de divulgar los temas relacionados anteriormente, dichas reuniones se programarán en el cronograma del sistema de gestión y se evidenciarán a través de las actas de dicho comité.

ANEXO Q. PROCEDIMIENTO PARA CREACION, ACTUALIZACION Y
CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-01 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 20/03/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Página 197 de 8 | |

1. OBJETIVO:

Definir lineamientos para la creación, actualización y el control de la información documentada necesaria para la eficacia del Sistema integrado de Gestión de la empresa.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia desde la identificación de la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC, y continuas hasta la creación, actualización y el control de la misma. La creación y actualización incluye aspectos relacionados con la identificación, descripción, tipos de formatos y medios de soporte a emplear, hasta la revisión y aprobación. El control de la información documentada se realiza teniendo en cuenta las actividades de: distribución, almacenamiento, control de cambios y la disposición de la misma.

3. REPOSABLE:

Líder de Mejora Continua

4. DEFINICIONES

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Documento: Información y el medio en el que está contenida, la información son datos que poseen significados.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos proporciona evidencia de actividades realizadas.

Creación de la información documentada: Es el diseño de la información documentada y todo aquello que contenga información.

Actualización de la información documentada: Son todos aquellos documentos vigentes del sistema de gestión de la calidad, es la acción de actualizar los documentos

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-01 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 20/03/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Página 2 de 8 | |

Control de la información documentada: Es la regulación de todos los documentos pertenecientes al sistema de gestión de la calidad.

Medio de soporte: Es el material en donde los datos, documentos y registros son almacenados

GENERALIDADES

Las siglas de los tipos de documentales son:

| TIPO | SIGLA | |
|------------------|--------------|---|
| Mapa de Procesos | MP | Es la identificación de los procesos de la organización |
| Caracterización | C | Interacción entre cada uno de los procesos de la organización. |
| Plan | PL | Documento que establece las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a las políticas y objetivos de la organización. |
| Programa | PR | Documento relacionado con una temática específica que requiere ser implementada de manera sistémica, para la cual se definen acciones que evolucionan gradualmente en su implementación. |
| Procedimiento | P | Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso |
| Instructivo | Ins | Documento que dirige las actividades que se deben cumplir para la ejecución de tareas operativas y administrativas. Incluye los pasos a seguir y los elementos necesarios para ejecutarlas. |
| Guía | G | Documento que orienta, conduce o encamina la realización de una actividad ofreciendo lineamientos y pautas básicas de todo lo que es necesario conocer y hacer para que se pueda cumplir con el objetivo definido |
| Anexo | An | Documento que hace parte de otro documento, hace parte para complementarlo |
| Formato | F | Es un documento estándar utilizado para evidenciar algún registro de la información |
| | | |

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-01 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 20/03/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Página 3 de 8 | |

Las siglas que identifican los procesos de la organización son:

| Proceso | Sigla |
|-----------------------------------|-------|
| Gestión Gerencial | GG |
| Mejora Continua | MC |
| Gestión Operativa | GO |
| Gestión Comercial | GC |
| Gestión Administrativa y Contable | GAC |

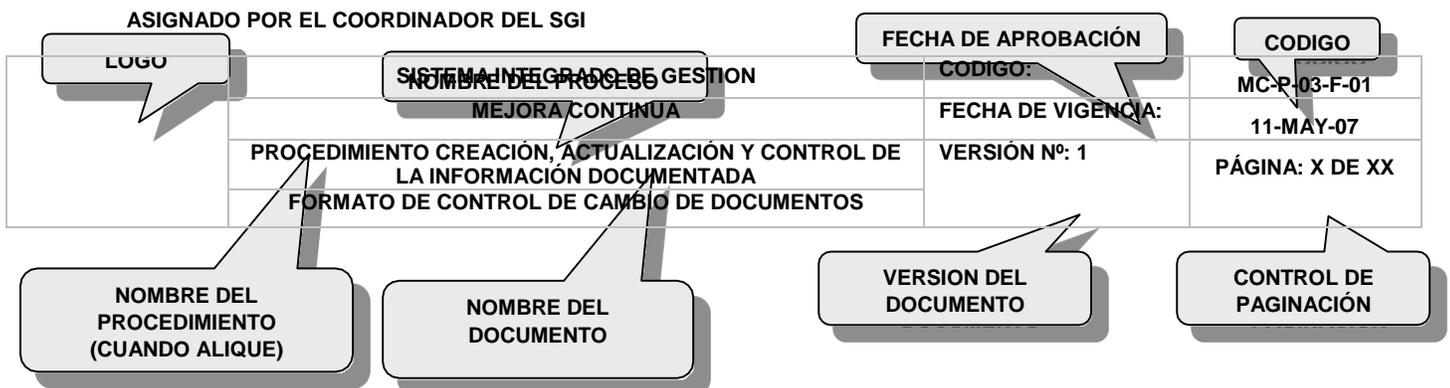
La estructura general de la codificación de la información documentada es:

Sigla del proceso + Sigla del Procedimiento (Cuando aplique) + Sigla de documento + Número de dos dígitos.

| GO | P | 01 | F | 01 |
|-------------------|---|-----------------------|---|--|
| Sigla del proceso | Sigla del procedimiento (Cuando aplique) | Numero de dos dígitos | Letra que corresponden al tipo de documento | Número de dos dígitos (Consecutivo) |

Ejemplos: GP-P-01-PL-01, GC-P-05-F-02, DG-C

El encabezado de la información documentado será el siguiente:



| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-01 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 20/03/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Página 4 de 8 | |

La información documentada puede contener según sea el caso, los siguientes elementos:

- **Objetivo:** se escribe en forma clara y sencilla el porqué y para qué de la elaboración del documento.
- **Alcance:** se escribe el proceso o actividad que abarca el documento.
- **Definiciones:** son los conceptos y explicaciones que se consideren necesarios para facilitar la comprensión del documento.
- **Realización:** Explicación detallada en forma secuencial de los pasos a seguir en el desarrollo de una actividad o tarea.

El diagrama de flujo se utiliza exclusivamente en los procedimientos y la simbología empleada para su elaboración es la siguiente:

| Símbolo | Nombre | Observación |
|---|-------------------------|--|
|  | Inicio o Fin | Simboliza el inicio o el final de un procedimiento |
|  | Actividad | Representa las actividades del procedimiento |
|  | Toma de decisión | Tiene dos salidas (SI/NO) según la decisión que se tome. |
|  | Conexión de actividades | Sirve para conectar actividades. Se utilizan letras para indicar las conexiones entre actividades. |
|  | Flecha de conexión | Indica la conexión entre dos actividades u otros elementos del diagrama de flujo. |

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-01 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 20/03/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Página 5 de 8 | |

- **Anexos:** Información adicional, recomendaciones ó sugerencias para el mejoramiento de la actividad.
- **Documentos relacionados:** Deben estar referenciados todos aquellos documentos ya sean internos o externos que tienen relación con el documento o que son necesarios para el desarrollo de la actividad.

CREACION Y MODIFICACION DE DOCUMENTOS

Todas las propuestas de creación, modificación o eliminación de documentos del SIG son remitidas a través de correo electrónico al líder del proceso de Mejora Continua, tal como se indica en el diagrama de flujo del presente procedimiento.

Los documentos del SIG cumplen las siguientes etapas para su formalización:

- **Solicitar:** Las solicitudes de creación, modificación y/o eliminación de documentos las realiza el Líder del respectivo proceso, enviando la solicitud al líder de Mejora Continua a través del correo electrónico.
- **Revisar:** El Líder de Mejora Continua, dependiendo del tipo de documento se encarga de efectuar la revisión junto con el Líder del proceso que la solicita, si es necesario se convoca a la Gerencia para realizar la revisión.
- **Aprobar:** Una vez realizada la revisión se procede a aprobar o no la creación, modificación o eliminación. Esta aprobación la realiza el Líder de Mejora Continua y es informada a la Gerencia.
- **Divulgar:** La divulgación se realiza seleccionando los medios de comunicación interna de la organización que se consideren adecuados según el proceso al que vayan dirigidos. (Por ejemplo: correo electrónico, cartelera informativa, entrega personal). Esta divulgación la realiza el Líder de Mejora Continua y posteriormente el Líder del Proceso es responsable de socializar el documento a los colaboradores que sea pertinente para asegurar la apropiación del contenido de los documentos por parte del personal.

| | | | |
|------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-01 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 20/03/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Página 6 de 8 | |

Se considera que un documento esta formalizado en el SIG cuando este cumple el anterior flujo documental, queda registrado en el Listado Maestro de información documentada y es divulgado al personal pertinente. Los documentos del SIG son de obligatorio cumplimiento.

Cuando se requiere la modificación o eliminación de un documento, se revisan los demás documentos asociados al mismo, para establecer si estos últimos también requieren ajustes.

El control de cambios de documentos se realiza a través del formato Control Cambio de documentos (MC-P-01-F-01) y posteriormente se procederá a actualizar el Listado Maestro de información documentada. La justificación del cambio quedará registrada en el formato para el control de cambios.

Los documentos del SIG son valorados bajo los siguientes criterios:

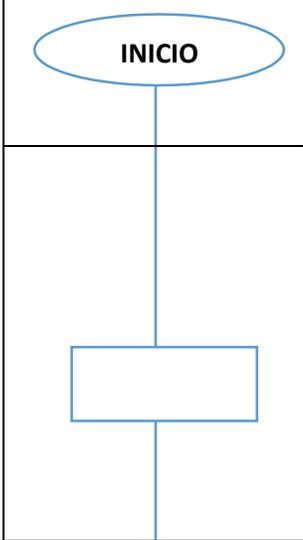
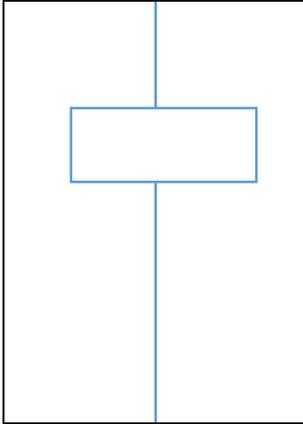
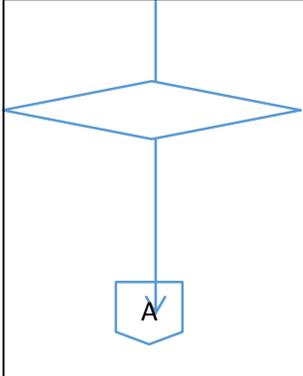
Conveniente: El contenido del documento es claro, completo y su resultado agrega valor al proceso que lo implementa.

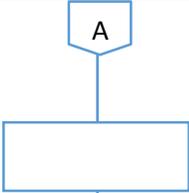
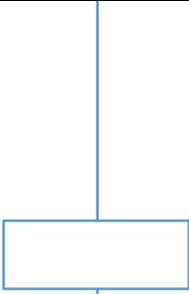
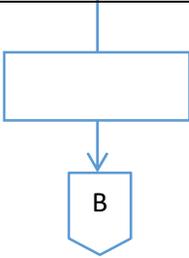
Adecuado: El contenido del documento es aplicable en el proceso que lo está valorando.

Suficiente: El contenido del documento es completo, claro, practico para lograr con eficacia los objetivos y los alcances propuestos.

Cuando un documento nace de documentos externos para la operación de sus actividades, estos deben ser incluidos por el Líder de Mejora Continua como documentos de referencia del proceso. El Líder de Mejora Continua es responsable de que los documentos externos vinculados al SIG se mantengan vigentes.

| | | | | |
|------------------------------------|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-01 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | | FECHA 20/03/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | | Página 7 de 8 | |

| 5. REALIZACIÓN:DIAGRAMA DE FLUJO | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO Ó REGISTO |
|--|---|--------------------------|--|
|  | <p>1. Identificar la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento (información documentada).</p> <p>Cuando un colaborador o grupo de colaboradores consideren necesaria la creación, modificación o eliminación de un documento, elaboran y presentan la propuesta ante el líder de Mejora Continua.</p> | Colaboradores | Propuesta de creación, modificación o eliminación |
|  | <p>2. Analizar propuesta.</p> <p>La propuesta es analizada por el Líder del proceso que la presenta y el Líder de Mejora Continua de la organización. Se evalúa la pertinencia técnica y su aplicabilidad en el proceso, entre otras consideraciones que se consideren necesarias para la eficacia del mismo.</p> | Líder de Mejora Continua | Propuesta de creación, modificación o eliminación |
|  | <p>3. La solicitud es aceptada?</p> <p>SI: se responde mediante correo electrónico al solicitante sobre la aceptación de la propuesta y los pasos a seguir. Esta respuesta es generada por el Líder de Mejora Continua.</p> <p>NO: El líder de Mejora Continua rechaza la solicitud, justifica la decisión e informa al solicitante.</p> | Líder de Mejora Continua | Comunicación enviada |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|---|
|  | <p>4. Definir el flujo documental:</p> <p>Se define el flujo documental a realizar: Solicitar-revisar-aprobar-divulgar y se informa al Líder del proceso sobre el flujo documental y se procede a dar trámite a la propuesta.</p> | <p>Líder Mejora Continua</p> | <p>MC-P-03</p> |
|  | <p>5. Ejecutar la propuesta:</p> <p>El líder de Mejora Continua junto con el Líder del proceso al que pertenece el documento son los responsables de realizar los ajustes necesarios, ya sea de creación, modificación o eliminación del documento.</p> <p>Para esto se convoca al personal que se considere necesario para el análisis y la aplicación de los ajustes.</p> <p>Una vez realizados los ajustes se determinan los criterios de valoración del documento: conveniencia, adecuación y suficiencia.</p> <p>Si la propuesta es de eliminación y esta es aprobada, se procede a realizar el respectivo trámite y se informa al Líder del Proceso al que pertenece el documento y a la Gerencia. Esta actividad es responsabilidad del Líder de Mejora Continua.</p> | <p>Líder de Mejora Continua</p> | <p>Propuestas de creación, modificación o eliminación.</p> <p>Documentos ajustados.</p> |
|  | <p>6. Revisar los ajustes realizados:</p> <p>El documento ajustado se pone en consideración de las personas beneficiarias del documento. Para la revisión se utilizan los criterios de valoración mencionados en la actividad</p> | <p>Colaboradores</p> | <p>Documentos ajustados</p> |

| | | | |
|--|--|------------------------------|---------------------------------------|
| | <p>7. El documento es rechazado por revisión?</p> <p>SI: finaliza el flujo documental, se justifica el rechazo y se informa al respecto.</p> <p>NO: Pasa a la actividad 8.</p> | <p>Líderes de procesos</p> | <p>Documentos ajustados</p> |
| | <p>8. Divulgar el documento:</p> <p>El Líder de Mejora Continua informa a al Líder del respectivo Proceso beneficiario del documento para que estos a su vez realicen la respectiva divulgación del mismo ante los colaboradores pertinentes.</p> | <p>Líder Mejora Continua</p> | <p>Comunicaciones enviadas</p> |
| | | | |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CÓDIGO | NOMBRE |
|--------|---|
| N/A | Listado maestro información documentada |

| | | |
|-------------------|------------------|------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| FECHA: 15/05/2016 | FECHA:29/05/2016 | FECHA:29/05/2016 |

| | | | | |
|--|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-01-F-01 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 29/05/2016 | VERSIÓN 1.0 |
| | FORMATO CONTROL CAMBIOS DE DOCUMENTOS | | Página 1 De 1 | |

| CONTROL CAMBIOS DE DOCUMENTOS | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------|-------------------------------|--------------|--|-----------------|-----------|--------------|
| COD. DOCUMENTO | VERSION | DESCRIPCION DEL CAMBIO | FECHA | RESPONSABLE, QUIEN PROPONE EL CAMBIO? | APROBADO | | FIRMA |
| | | | | | SI | NO | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

ANEXO R. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

LISTADO MAESTRO INFORMACION DOCUMENTADA1

| CÓDIGO | TIPO DE DOC. | NOMBRE | OBJETIVO | RESPONSABLE | PERIODICIDAD | VERSION | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|------------------------|---|---|--------------------|--|--------------------|---------------|
| GESTION OPERATIVA | | | | | | | |
| C-GO | CARACTERIZACION | CARACTERIZACION PROCESO DE GESTION OPERATIVA | | | | VERSION 1.0 | |
| GO-P-01 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO DE COTIZACION DE POLIZAS | | | | VERSION 1.0 | |
| GO-P-01-G-01 | GUIA | cotización y emisión de pólizas de vida | requisitos para Emisión de Pólizas de Vida | Delegada comercial | Esporádicamente | VERSION 1.0 | |
| GO-P-01-G-02 | | cotización y emisión de pólizas generales | Requisitos para Emisión de Pólizas Generales | Delegada comercial | Esporádicamente | VERSION 1.0 | |
| GO-P-01-INS-01 | INSTRUCTIVO | cotización previsorora | Ofrecer Condiciones por Equidad Seguros | Delegada comercial | Diario | VERSION 1.0 | |
| GO-P-01-INS-02 | | cotización solidaria | Ofrecer Condiciones por por Previsorora | Delegada comercial | Diario | VERSION 1.0 | |
| GO-P-01-F-01 | REGISTRO | solicitud de cotización | Registrar la información para cotizar la póliza | Delegada comercial | Diario | VERSION 1.0 | |
| GO-P-02 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO DE EMISION DE POLIZAS | | | | VERSION 1.0 | |
| GO-P-02-F-01 | REGISTRO | control de cotización y emisión de pólizas | Realizar control en cotización(salidas No conformes) y etapas de liberación de pólizas | Delegada comercial | Diario | VERSION 1.0 | |
| GO-P-03 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION DE COMISIONES DE ASESORES EXTERNOS | | | | VERSION 1.0 | |
| GO-P-04 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS | | | | VERSION 1.0 | |
| GO-P-04-F-01 | REGISTRO | PQRS | Registro de Quejas y reclamos | Delegada comercial | Diario | VERSION 1.0 | |
| GO-P-05 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO DE FINANCIACION DE POLIZAS | | | | VERSION 1.0 | |
| GO-P-05-G-01 | GUIA | Formularios de financiación | Dar lineamientos de diferentes financieras | Delegada comercial | Cuando se requiera necesario consultar | VERSION 1.0 | |
| GO-P-06 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SINIESTROS | | | | VERSION 1.0 | |
| GO-P-06-G-01 | GUIA | Numerales de Compañías | Dar solución al siniestro de los clientes | Delegada comercial | Cuando se requiera necesario consultar | VERSION 1.0 | |
| GO-P-07 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO Y APERTURA SOAT | | | | VERSION 1.0 | |
| GO-P-07-G-01 | GUIA | Requisitos y lineamientos de Apertura | Brindar información sobre los requisitos y lineamientos de apertura | Analista de SOAT | Cuando se requiera necesario consultar | VERSION 1.0 | |
| GO-P-07-INS-01 | INSTRUCTIVO | Emisión de SOAT | Brindar información sobre los pasos para emitir SOAT | Analista de SOAT | Cuando se requiera necesario consultar | VERSION 1.0 | |
| GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | | | |
| GA-P-01-MA01 | MANUAL | Manual de funciones | Definir perfiles y funciones de cargos | Coordinador Admin | Cuando se requiera necesario consultar | VERSION 1.0 | |
| GA-P-01-P01 | PLAN | Plan de capacitaciones | Definir formación requerida por el personal | Coordinador Admin | Continuamente | VERSION 1.0 | |
| GA-P-01-P02 | PLAN | Plan de mejora ambiente | Definir actividades para mejorar ambiente laboral | Coordinador Admin | Continuamente | VERSION 1.0 | |

| | | | | | | | |
|------------------------|----------------------|---|---|-----------------------|--|--------------------|--|
| GA-P-01-PR01 | PROGRAMA | Seguridad y salud en el trabajo | Prevenir enfermedades y accidentes laborales | Coordinador Admin | Continuamente | VERSION 1.0 | |
| GA-P-01-PR02 | PROGRAMA | "Programa Vigilancia epidemiológica Riesgo Psicosocial | Prevenir programa para mitigar riesgo psicosocial | Coordinador Admin | Continuamente | VERSION 1.0 | |
| GAC-P-02-G-01 | GUIA | Guía comunicaciones, participación y consulta | | | | | |
| MEJORA CONTINUA | | | | | | | |
| MC-P-01 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO CREACION, ACTUALIZACION Y CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA | | | | VERSION 1.0 | |
| MC-P-01-F-01 | REGISTRO | control de cambio de documentos | Registrar y controlar cambios en información documentada | Líder Mejora continua | Continuamente | VERSION 1.0 | |
| MC-P-02 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA | | | | VERSION 1.0 | |
| MC-P-02-PR-01 | PROGRAMA | Programa de auditorías internas | Planificar las auditorías de la organización del año | Líder mejora continua | Semestral | VERSION 1.0 | |
| MC-P-02-PL-01 | PLAN | Plan de Auditorías internas | Realizar las auditorías de la organización del año | Líder mejora continua | Cuando se requiera necesario consultar | VERSION 1.0 | |
| MC-P-02-An-01 | ANEXO | Perfil y responsabilidades de los auditores | Realizar las auditorías de la organización del año | Líder mejora continua | Semestral | VERSION 1.0 | |
| MC-P-02-F-01 | REGISTRO | Lista de chequeo | Identificar los puntos a evaluar en los procesos | Líder mejora continua | Semestral | VERSION 1.0 | |
| MC-P-02-F-02 | | Formato informe de Auditorías | El documento permite obtener los resultados de la Auditoría | Líder mejora continua | Semestral | VERSION 1.0 | |
| MC-P-02-F-03 | | Formato evaluación de Auditores | Evidenciar la evolución realizada a los auditores y su equipo | La organización | Cuando se requiera necesario | VERSION 1.0 | |
| MC-P-03 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | | | | VERSION 1.0 | |
| MC-P-03-F-01 | REGISTRO | Análisis y control de salidas NC | Realizar análisis mensual de salidas NC | Delegada comercial | Mensual | VERSION 1.0 | |
| MC-P-04 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | | | | VERSION 1.0 | |
| MC-P-04-F-01 | REGISTRO | Control de acciones correctivas | Registrar todas las acciones correctivas | Líder mejora continua | Cuando se requiera | VERSION 1.0 | |
| MC-P-04-F-02 | REGISTRO | Análisis de AC,AP, AM | Registrar análisis y seguimiento de acciones correctivas | Líder mejora continua | Cuando se requiera | VERSION 1.0 | |
| MC-P-04 | PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO REPORTE E INVESTIGACION DE INCIDENTES | | | | VERSION 1.0 | |
| MC-G01 | GUIA | GUIA PARA LA GESTION DEL RIESGO | | | | VERSION 1.0 | |

ANEXO S. ENCUESTA DE SATISFACCION

| | | | |
|------------------------------------|---|--------------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 20/03/201 6 | VERSIÓN 1.0 |
| | ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE | Página 211 de 1 | |

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Es la Primera vez que nos visita..... SI NO

| |  |  |  |
|-----------------------------------|---|---|---|
| 1. Que le ha Parecido la Atención | | | |
| 2. Que le ha parecido el Precio | | | |
| 3. Que le ha parecido el Ambiente | | | |
| 4. Que le ha parecido la Variedad | | | |
| 5. Que le ha parecido la Rapidez | | | |

Volverías? SI TAL VEZ NO

Observaciones:

ANEXO T. PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME

| | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-03 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SALIDAS NO CONFORME | Página 213 de 7 | |

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para asegurar de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de las salidas No conformes, continua con el tratamiento de las mismas y finaliza con el cierre de hallazgos que se hayan determinado por esta fuente.

3. REPOSABLE:

Delegada Comercial - Líder de Mejora Continua

4 DEFINICIONES

Producto No conforme: Producto que no cumple con un requisito especificado o que no cumple con el valor esperado que se reporta en el análisis de datos.

Permiso de desviación: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicios antes de su realización.

Criterio de aceptación: Las condiciones que un producto y/o servicios para ser aceptado por un cliente. Estándares pre-establecidos o requerimiento que un producto o proyecto debe satisfacer.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados

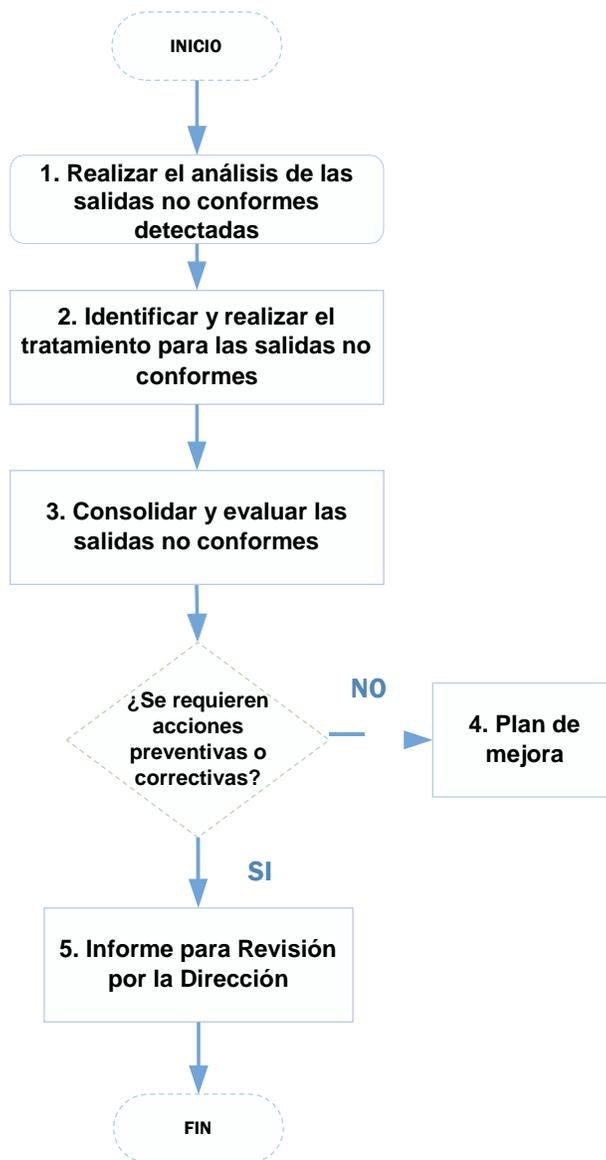
Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a los requisitos

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-03 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SALIDAS NO CONFORME | Página 2 de 7 | |

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-03 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL SALIDAS NO CONFORME | | Página 3 de 7 | |

5.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO Ó REGITRO |
|--|---|--|-------------------------------|
| 1. Realizar el análisis de las salidas no conformes detectadas | Aplicar el formato análisis de las salidas No conformes, con la frecuencia mensual, conservando la información documentada de esta gestión. | Responsable del control definido en el plan de control de las salidas no conformes | MC-P-03-F-01 |
| 2. Identificar y realizar el tratamiento para las salidas no conformes: | Con base al informe mensual gestión de producción se identifican las salidas no conformes. Posteriormente Se procede a realizar el tratamiento definido para la salida No conforme identificada, que puede ser de tipo: concesión, permiso de desviación, corrección, reproceso y rechazo. Se conserva la información documentada de cada tratamiento realizado | Responsable de las actividades del producto | MC-P-01-F-01 |
| 3. Consolidar y evaluar las salidas no conformes: | Cada mes, se recopila la información sobre las salidas No conformes identificadas y tratadas durante el periodo y se realiza el análisis de las mismas. | Líder Mejora Continua Delegada Comercial | Informe gestión de producción |
| ¿Se requieren acciones preventivas o correctivas? | Según la frecuencia y el impacto ocasionado producto del análisis de las salidas no conformes se determina la necesidad de tomar acciones y se registran los hallazgos producto de estas salidas No conformes. SI: se pasa a la actividad 4. NO: se pasa a la actividad 5. | Líder de Mejora Continua | |

| | | | |
|---|--|--------------------------|---|
| 4. Plan de mejora: | Se procede al registro de hallazgos y a la toma de acciones necesarias conforme al plan de control de las salidas no conformes | Líder de Mejora Continua | MC-P-04 |
| 5. Informe para Revisión por la Dirección: | Se presenta el informe consolidado por proceso en la reunión de revisión por la dirección. | Líder de Mejora Continua | Informe consolidado de la vigencia para Revisión por la Dirección |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CODIGO | NOMBRE |
|---------------------|--|
| MC-P-03-F-01 | Formato análisis y control de salidas no conformes |
| MC-P-04 | Procedimientos acciones correctivas, preventivas y de mejora |

| | | |
|--|---|--|
| ELABORADO POR: Yeniffer Palomino/ Ana Blanco | REVISADO POR : Carlos Sánchez | APROBADO POR: Carlos Sánchez |
| FECHA: 10/06/2017 | FECHA: 18/06/2017 | FECHA: 18/06/2017 |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-03-F-01 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | ANALISIS PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | Página 217 de 7 | |

ANALISIS Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

| | | |
|------------------------------------|---|-------------------------|
| SALIDA NO CONFORME ASOCIADO | ERROR EN LA COTIZACION(GESTION OPERATIVA) | PERIODO: MAYO |
| DESCRIPCION | ERRORES EN GENERAR LA COTIZACION, QUE PUEDE OCASIONAR LA POSIBLE ENTREGA DE UNA POLIZA QUE NO CUMPLA LAS ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE. | |
| MUESTRA | 100 % DE LAS COTIZACIONES | |
| CRITERIO DE ACEPTACION | CERO COTIZACIONES CON ERRORES | |
| ANALISIS | Total: 150 COTIZACIONES EL MES | |
| | 20 COTIZACIONES CON ERRORES | |
| TRATAMIENTO | Concesión <input type="checkbox"/> Permiso de desviación <input type="checkbox"/> Corrección <input checked="" type="checkbox"/> reproceso <input checked="" type="checkbox"/> Rechazo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| ACCION TOMADA | 1. Capacitación a asesores externos y delegadas comerciales en requisitos y especificaciones de tipos de póliza 2. Solicita capacitación a aseguradoras en manejo de software 3. La corrección de la cotización se debe realizar inmediato, para a evitar rechazo del cliente por demora en la entrega. | |
| REPONSABLE DE LA ACCION | DELEGADA COMERCIAL | |

APROBADO POR: _____

ANEXO U. AUDITORIA INTERNA

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS | Página 219 de 8 | |

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para planificar, implementar y ejecutar las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad para verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 E ISO DIS 45001/2016 así como la eficacia en la implementación y desarrollo del Sistema integrado de Gestión.

2. ALCANCE:

Inicia con la elaboración del programa de auditorías internas al SIG, finaliza con la evaluación de competencia técnica de los Auditores Internos y el cierre de hallazgos.

3. REPOSABLE:

Líder del proceso de Mejora Continua.

4. DEFINICIONES

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría. El alcance incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Auditado: Organización que se audita.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría.

Auditoría interna: Auditoría de primera parte que realiza la propia organización.

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS | Página 2 de 8 | |

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Criterio de auditoría: Referencia utilizada en la verificación y sobre la cual se evalúa el cumplimiento. Estas referencias pueden ser políticas, procedimientos, normas o requisitos.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como el manejo de recursos utilizados y disponibles.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor. El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural. Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar la conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, así como las oportunidades de mejora.

Auditor Líder: Persona que por su experiencia o conocimiento coordina y lidera una auditoría. Tiene autonomía para preparar la ejecución de la auditoría, conciliar los auditados, liderar las reuniones de apertura y cierre de auditorías, actuar en el esclarecimiento de eventuales dudas que surjan durante la ejecución de la auditoría y en la solución de posibles problemas.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS | Página 3 de 8 | |

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relaciones o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto / Servicio No Conforme: Son los productos resultados de todos los procesos que incumplan los requisitos establecidos, implícitos u obligatorios, determinados necesariamente para el cumplimiento de la satisfacción del cliente e incluso determinados por los mismos.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

GENERALIDADES:

1. Las auditorías internas se realizan mínimo una vez al año a todo el Sistema integrado de gestión, evaluando los criterios de la NTC ISO 9001:2015 e ISO DIS 45001/2016 acorde a la programación establecida.
2. Las auditorías internas se ejecutan bajo los principios establecidos en la norma ISO 19011:2011.
3. Tanto el equipo auditor como el auditor líder, serán seleccionados por el líder del proceso de Mejora Continua acorde con lo establecido en la norma ISO 19011 y el perfil determinado por la organización con la aplicación del Anexo. Perfil y Responsabilidades del Auditor Interno.

| | | | | |
|--------------------------------------|---|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS | | Página 4 de 8 | |

4. Las No Conformidades serán cerradas por el auditor que las detecto, salvo en caso de fuerza mayor para lo cual el Líder del proceso de Mejora Continua designará a la persona que realizará esta actividad.

5. Los procesos auditados deben enviar los planes de mejora establecidos para solucionar las no conformidades identificadas por los auditores en un plazo no mayor a quince días después de haber recibido el informe de la auditoría, estos deberán ser enviados al líder del proceso Mejora Continua.

6. Los tipos de hallazgos en la auditoría interna pueden ser:
Oportunidades de mejora.
No conformidades.
Fortalezas.

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|--|---|------------------------|
| 1. Elaborar el programa de auditorías y presentarlo a la Gerencia. | Determinar auditorias que se realizaran y elaborar el plan de auditoria de acuerdo al formato MC-P-02-PR-01 | Líder del proceso Mejora Continua | MC-P-02-PR-01 |
| 2. Aprobación del programa de auditoría: | El líder del proceso Mejora Continua presenta el programa de auditorías para el sistema de calidad ante el proceso de Direccionamiento Gerencial para su aprobación y puesta en marcha. ¿Es aprobado? SI: continua actividad 3 NO: regresa a la actividad 1 | Gerencia Líder del proceso Mejora Continua | MC-P-02-PR-01 |

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS | Página 4 de 8 | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| 3. Comunicar el programa de auditorias | Dar a conocer a los líderes de los procesos el programa de auditorías y las directrices para su aplicación | Líder del proceso Mejora Continua | MC-P-02-PR-01 |
| 4.. Seleccionar el equipo auditor: | El líder del proceso Mejora Continua selecciona el equipo auditor y al auditor Líder, teniendo en cuenta las hojas de vida y el perfil de los auditores, el resultado de la evaluación de auditores en ciclos pasados (cuando aplique) y la estructura de la auditoría que se vaya a realizar. Se debe aplicar el anexo MC-P-02-An-01 | Líder del proceso Mejora Continua | Equipo auditor y auditor líder seleccionados. MC-P-02-An-01 |
| 5. Informar el programa a equipo auditor y colaboradores de la organización | Dar a conocer el programa de auditorías al equipo auditor y divulgar el mismo a los colaboradores de la organización utilizando los diferentes medios de comunicación establecidos. | Líder del proceso de Direccionamiento Gerencial y Líder del proceso Mejora Continua | Comunicación. MC-P-02-PR-01 |
| 6. Elaborar el plan de auditorias | El equipo auditor elabora el plan o los planes de auditoría conforme al programa de auditoría aprobado y a las orientaciones de la alta dirección. | Equipo auditor | MC-P-02-PL-01 |
| 7. El auditor líder designado, presenta el plan de auditorías ante el líder de mejora continua para su aprobación y puesta en marcha. | ¿Es aprobado? SI: CONTINUA ACTIVIDAD 8 NO: REGRESA A LA ACTIVIDAD 6 | Líder del proceso de Mejora Continua Auditor Líder | |

| | | | | |
|--|---|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS | | Página 4 de 8 | |

| | | | |
|--|---|----------------|--|
| 8. Divulgar el plan de auditorías a los procesos auditados | El auditor líder prepara el plan de auditoría y realiza el envío correspondiente por correo electrónico de dicho plan a cada responsable de proceso a auditar de acuerdo con el programa de auditorías del SIG, con mínimo 3 días hábiles de anticipación a la fecha de aplicación de la auditoría. | Auditor líder | Comunicación. MC-P-02-PL-01 |
| 9. Preparar la auditoria según el programa y planes aprobados | El equipo auditor en cabeza de su líder realiza el alistamiento de la auditoría teniendo en cuenta: La Información documentada asociada a los procesos a auditar y los demás requisitos que sean aplicables contemplados para la auditoría. Seguido de esto, es necesario preparar un listado de preguntas (Formato Lista de Chequeo) o aspectos a evaluar durante la ejecución de la auditoría, enmarcados dentro del objetivo, el alcance y los criterios de auditoría dados por el programa y planes de auditoría. Esta actividad es responsabilidad de cada auditor bajo la supervisión del auditor líder. | Equipo auditor | MC-P-02-PR-01 MC-P-02-PL-01 |
| 10. Ejecutar la auditoria interna según el plan aprobado | La auditoría se da inicio con la realización de la reunión de apertura. Durante la reunión de apertura el auditor líder se presenta y presenta su equipo de auditores, da lectura al plan de auditoria dando a conocer todos los aspectos necesarios para la logística del proceso. En caso de presentarse algún inconveniente para la ejecución de una actividad planificada se procede a realizar los ajustes, para finalmente firmar el acta de apertura. Dentro de la ejecución de la auditoría los auditores internos utilizan el formato MC-P02-F01 Lista de Chequeo para guiarse a lo largo del proceso y se toma nota de los indicios sobre los posibles hallazgos encontradas en el desarrollo de esta. El equipo auditor debe realizar una reunión previa (reunión de balance) al cierre de la auditoría con el fin de analizar y consolidar los hallazgos de la auditoría. | Equipo Auditor | MC-P-02-PL-01 MC-P-02-F-01 Plantilla de Acta (Apertura y Cierre) |

| | | | | |
|--|---|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS | | Página 4 de 8 | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 11. Realizar reunión de cierre de auditoria y presentación de informe de auditoria | <p>Al finalizar la auditoria, se realiza la reunión de cierre donde el auditor líder y su equipo de auditor se reúnen con los auditados con el fin de hacer la lectura del informe de auditoría Formato MC-P02-F02 Informe de Auditorías Internas describiendo los hallazgos encontrados en el proceso auditado.</p> <p>Si el auditado presenta algún tipo de observación adversa sobre los hallazgos descritos, se realiza la argumentación correspondiente por las dos partes y se llega a una conciliación para dejar en firme los hallazgos. De no ser aceptado definitivamente algún hallazgo por parte del auditado, se procederá a realizar una nueva revisión por parte del auditor líder hasta aclarar la situación y si es necesario se realizan los ajustes al informe.</p> <p>Una vez aceptado el informe, se realiza la firma del acta de cierre.</p> | <p>Equipo Auditor</p> <p>Auditados</p> | <p>MC-P-02-F-02</p> <p>Plantilla de Acta.</p> |
| 12. Remitir informe de auditoria | <p>Una vez presentados los hallazgos al auditado, el auditor líder debe generar el Formato MC-P02-F04 Informe de Auditorías Internas aceptado por el auditado y finalmente se envía al líder del proceso Mejora Continua.</p> | <p>Equipo auditor</p> | <p>MC-P-02-F-02</p> <p>Comunicación.</p> |
| 13. Evaluar al equipo auditor | <p>Los auditados realizan la evaluación del equipo auditor según lo estipulado en el Formato MC-P02-F03 Evaluación de Auditores Internos.</p> | <p>Auditados.</p> <p>Veedor Auditoría</p> | <p>MC-P-02-F-03</p> |

| | | | | |
|--------------------------------------|---|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS | | Página 4 de 8 | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| 14. Consolidar evaluación de auditores internos | La evaluación del equipo auditor será coordinada entre el Líder del proceso Mejora Continua y el líder del proceso de Direccionamiento Gerencial. Esta calificación se reportará de manera general para todo el equipo dentro de cada ciclo de auditoria, además será insumo para la selección de auditores líderes y equipo auditor. | Líder del Proceso Mejora Continua y Líder del proceso Direccionamiento Gerencial. | MC-P-02-F-03 |
| 15. Planes de mejora: | los Líderes de los procesos auditados deberán reportar al líder de mejora continua en un tiempo máximo de 15 días hábiles después de recibir el informe de auditoría, el respectivo plan de mejoramiento (cuando aplique) | Líderes de procesos auditados. Líder del Proceso Mejora Continua. | MC-P-01-F-01 Plan de mejora. |
| 16. Realizar seguimiento al plan de mejora y cierre de hallazgos: | Los miembros del equipo auditor responsables de determinar los hallazgos, recibirán los planes de mejora de parte del líder de Mejora Continua con el fin de realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas hasta dar cierre a los hallazgos. En caso de que no se evidencie el cumplimiento de las acciones, el auditor reportará un informe al líder de mejora continua para que se tomen las medidas necesarias que aseguren el cumplimiento del mismo. Cualquier justificación de cambio en el plan de mejora, deberá ser aprobada por el líder del proceso de Direccionamiento Gerencial. | Equipo auditor, Líder del proceso auditado y líder de Mejora Continua. | Plan de mejora. |
| 17. Presentar informe anual para Revisión por la Dirección: | El líder de Mejora Continua, deberá preparara un informe sobre el ciclo de auditorías realizado durante la vigencia durante la reunión de revisión por la dirección. | Líder Mejora Continua. | Informe anual con resultados de auditorías. |

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS | Página 4 de 8 | |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CÓDIGO | NOMBRE |
|---------------------|--|
| MC-P02-PR-01 | Programa de Auditorías Internas. |
| MC-P02-PI-01 | Plan de Auditorías Internas. |
| MC-P02-F01 | Formato Lista de Chequeo. |
| MC-P02-F02 | Formato Informe de Auditorías Internas. |
| MC-P02-F03 | Evaluación de Auditores Internos. |
| MC-P02-An01 | Anexo. Perfil y Responsabilidades del Auditor Interno. |
| N/A | Plantilla de Acta. |
| N/A | Informe anual resultados de auditorias |
| N/A | Plan de mejoras |

| | | |
|---|--|--|
| ELABORADO POR: Ana Blanco/ Yenifer Palomino | REVISADO POR: Carlos Sanchez | APROBADO POR: Carlos Sanchez |
| FECHA: 20/06/2017 | FECHA:20/06/2017 | FECHA:20/06/2017 |

| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | | | | PROGRAMA DE AUDITORÍA N° _____ | | | | FECHA | | |
|--|----------|---------------|---------|--------------------------------|-----------------|------------|----|---------------|--|--|
| | | | | AAA A | MM | DD | | | | |
| Objetivo: | | | | Alcance: | | | | | | |
| PROCESOS | AUDITADO | AUDITOR LÍDER | AUDITOR | CALENDARIO | EXPERTO TÉCNICO | EJECUTAD A | | | | |
| | | | | | | SI | NO | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Observaciones: | | | | | | | | | | |
| Elaborado por: | | | | | | | | Fecha: | | |
| Aprobado por: | | | | | | | | Fecha: | | |

| | | | | |
|--|------------------------------------|--------------|----|----|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS | FECHA | | |
| | | AAAA | MM | DD |
| | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------|-------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|---------------|
| OBJETIVO | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ALCANCE | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| CRITERIOS DE AUDITORÍA | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| AUDITOR LÍDER | | EQUIPO AUDITOR | FECHA DE APERTURA | FECHA DE CIERRE | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| FECHA | HORA | ACTIVIDAD | REQUISITO | AUDITADO | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Observaciones: | | | | | |
| | | | | | |
| Elaborado por: | | | Aceptado por: | | Fecha: |
| | | | | | |

| LISTA DE CHEQUEO | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|----------------------------|
| Nombre del proceso: | | | |
| Fecha de auditoría: | | Revisado por: | |
| PHVA | ASPECTO A VERIFICAR | C/NC | OBSERVACIONES / EVIDENCIAS |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|--|--|----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS FORMATO INFORME DE AUDITORIA. | Versión: 1.0 |
| | | Fecha: 20/06/2017 |
| | | Código: MC-P-02-F-02 |

| 1. INFORMACIÓN BASICA AUDITORIA | |
|----------------------------------|-------------------|
| Fecha de informe: | Sistema auditado: |
| Fecha de auditoría: | Duración: |
| Auditor líder: | Auditores: |
| No. Total de procesos auditados: | |

| 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA |
|-----------------------------|
|-----------------------------|

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

| 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA |
|----------------------------|
|----------------------------|

| |
|---------------------|
| Procesos Auditados: |
|---------------------|

| |
|---|
| Lugar donde se realizaron las actividades de auditoría: |
|---|

| 4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA |
|------------------------------|
|------------------------------|

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

| 5. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA |
|------------------------------|
|------------------------------|

| |
|----------------------------------|
| Aspectos positivos (fortalezas): |
|----------------------------------|

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • |
|---|

| |
|--|
| Oportunidades de mejora (observaciones): |
|--|

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

| |
|-------------------|
| No conformidades: |
|-------------------|

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • |
|---|

| 6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA |
|---------------------------------|
|---------------------------------|

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

| | |
|----------------|---|
| Firma Auditor: | Anexos (relacionarlos): Programa de Auditoría. Plan de Auditoría. |
|----------------|---|

PERFIL Y RESPONSABILIDADES DE LOS AUDITORES

| Perfil | Auditor Interno | Auditor Líder |
|---|---|--|
| EDUCACIÓN | Tecnólogo y/o Profesional en cualquier disciplina | |
| FORMACIÓN | 30 horas de Formación como auditor interno | 40 horas de Formación como Auditor interno |
| EXPERIENCIA LABORAL | Experiencia mínima de 1 año en el SIG de la organización | Experiencia mínima de 1 año en el SIG de la organización... |
| EXPERIENCIA EN AUDITORIA | Haber participado mínimo como observador en la ejecución de 1 auditoría interna | Haber participado mínimo como auditor en la ejecución de 1 auditoría interna |
| Atributos personales | Ético, diplomático, perceptivo y objetivo, con excelentes habilidades de comunicación. | |
| Conocimientos Genéricos y Habilidades del equipo auditor | <ol style="list-style-type: none"> 1. En principios y técnicas de auditoria. 2. Conocer la información documentada del sistema. 3. Conocer la normatividad vigente aplicable al sistema. 4. Recopilar Información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando la información documentada. 5. Habilidades comunicativas, de formulación de preguntas y para la redacción de hallazgos. | |
| Conocimientos Genéricos y Habilidades del Auditor Líder | <ol style="list-style-type: none"> 1. En principios y técnicas de auditoria. 2. Conocer la información documentada del sistema. 3. Conocer la normatividad vigente aplicable al sistema. 4. Recopilar Información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando la información documentada. 5. Habilidades comunicativas, de formulación de preguntas y para la redacción de hallazgos. 6. Planificación de auditorías. 7. Habilidad en las comunicaciones. 8. Liderazgo dentro del equipo auditor. 9. Habilidad para la resolución de conflictos. 10. Preparar y completar el informe de auditoría. | |
| Responsabilidades de los Auditores Internos | | |
| Tener conocimiento y comprensión del Sistema de Gestión de Calidad a auditar y sus procesos. | | |
| Solicitar al área respectiva la información documentada necesaria para la realización de las auditorias, garantizando confidencialidad y reserva de la información. | | |
| Planificar la auditoría en forma objetiva y eficaz, basado en una exploración relevante de la información asociada al propósito, criterios y alcance de la auditoría. | | |

| |
|---|
| Cumplir con lo establecido en el programa y los planes de auditoría orientando al auditado sobre el propósito de la metodología a utilizar. |
| Recopilar los hallazgos relevantes con el fin de facilitar el análisis de la información y entrega de resultados de la auditoría. |
| Informar de manera oportuna las dificultades que se presenten en el desarrollo de la auditoría con el fin de garantizar una adecuada ejecución del proceso. |
| Solicitar auditorías complementarias cuando en el desarrollo de la auditoría asignada se verifica la necesidad. |
| Solicitar las evidencias correspondientes en cada una de las acciones planteadas por los auditados dentro de sus planes de mejoramiento. |
| Realizar el seguimiento pertinente con el fin de verificar la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas que solucionan las no conformidades y/o observaciones identificadas en cada auditoría. |

| | | |
|--|--|----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS FORMATO EVALUACIÓN DE AUDITORES | Versión: 01 |
| | | Fecha: 20/07/2017 |
| | | Código: MC-P-02-F-03 |

| | |
|--------------------------|---|
| FECHA: | NOMBRE AUDITOR EVALUADO: |
| PROCESO AUDITADO: | LIDER <input type="checkbox"/> AUDITOR <input type="checkbox"/> |

Esta evaluación la diligenciará el auditado al finalizar la auditoría, y antes de la reunión de cierre de la misma.

Se debe seleccionar un puntaje, teniendo como criterio que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

| CRITERIO | CALIFICACIÓN | | | | |
|---|--------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA | | | | | |
| Envío oportuno del plan de auditoría (*) | | | | | |
| Claridad en el contenido del plan de auditoría (*) | | | | | |
| Eficacia en la comunicación inicial sobre la realización de la auditoría (*) | | | | | |
| 2. TÉCNICAS Y MANEJO DE LA AUDITORÍA | | | | | |
| Claridad en la reunión de apertura (*) | | | | | |
| Planteamiento de objetivo y alcance de la auditoría (*) | | | | | |
| Explicación del concepto y tipo de hallazgos. | | | | | |
| Formulación clara de las preguntas. | | | | | |
| Demostró conocimientos sobre el criterio a auditar (Norma ISO 9001 ISO 45001). | | | | | |
| La auditoría se realizó en términos amigables. | | | | | |
| 3. HABILIDADES | | | | | |
| Profundizó en los diferentes aspectos del proceso | | | | | |
| Mostró entendimiento del proceso auditado | | | | | |
| Detectó variables críticas del proceso | | | | | |
| Cumplió con el tiempo establecido | | | | | |
| Fue puntual en el inicio y finalización de la entrevista | | | | | |
| Asertividad en la comunicación (Capacidad de expresar sentimientos, actitudes, deseos y opiniones de un modo adecuado a cada situación social que se presente, respetando esas conductas en los demás y resolviendo de modo adecuado los posibles problemas que surjan) | | | | | |
| 4. ATRIBUTOS | | | | | |
| Diplomático (Se entiende como un estilo de conducta, tener mucho tacto. Habilidad, sagacidad y disimulo) | | | | | |
| Observador y Perceptivo (Activamente consciente del entorno físico y de las actividades; capaz de entender las situaciones) | | | | | |
| Versátil (Facilidad para adaptarse con rapidez a diversas situaciones) | | | | | |
| Tenaz (Firme y pertinaz en un propósito) | | | | | |
| Decidido y seguro de sí mismo | | | | | |

OBSERVACIONES:

| | |
|-----------------------------|--|
| NOMBRE DEL EVALUADOR | |
| CARGO | |

ANEXO V. PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Página 236 de 8 | |

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para identificar, analizar y dar tratamiento a las No Conformidades reales o potenciales, y a las oportunidades de mejora que se presentan en los procesos de la organización, determinando las causas y definiendo e implementando las acciones necesarias para asegurar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de No conformidades reales o potenciales y de las oportunidades de mejora hasta lograr la eliminación de causas de las no conformidades o la mitigación de las mismas y concluye con la consolidación del informe de avance de los planes de mejoramiento presentado a la alta dirección.

3. REPOSABLE:

Líder del proceso de Mejora Continua.

4 DEFINICIONES

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Plan de Mejoramiento: Conjunto de elemento que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas del SGC, en la gestión de operaciones o en el desempeño de las personas.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Página 2 de 8 | |

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, potencial u otra situación potencial no deseable

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.

GENERALIDADES:

1. Las fuentes para identificar las no conformidades reales o potenciales y oportunidades de mejora son entre otras:
 - Matriz de Riesgos y Oportunidades.
 - Revisión por la dirección del SIG
 - Auditorías internas y externas al SIG
 - Resultado del seguimiento y medición de metas y objetivos.
 - Resultado del seguimiento y medición de los procesos.
 - Resultado del seguimiento y medición de programas
 - Evaluación de proveedores
 - Medición de la satisfacción del cliente.
 - Reporte del Control de las Salidas No Conformes.
 - Actas reuniones de comités integrados
 - Evaluación de cumplimiento los requisitos legales.
 - Reporte de incidentes y actos inseguros
 - Matriz de identificación de peligros y Riesgos

2. Acciones a tomar frente a los hallazgos:

Si se trata de una No Conformidad Real: se realiza la corrección, y si es necesario se toman acciones correctivas.

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Página 3 de 8 | |

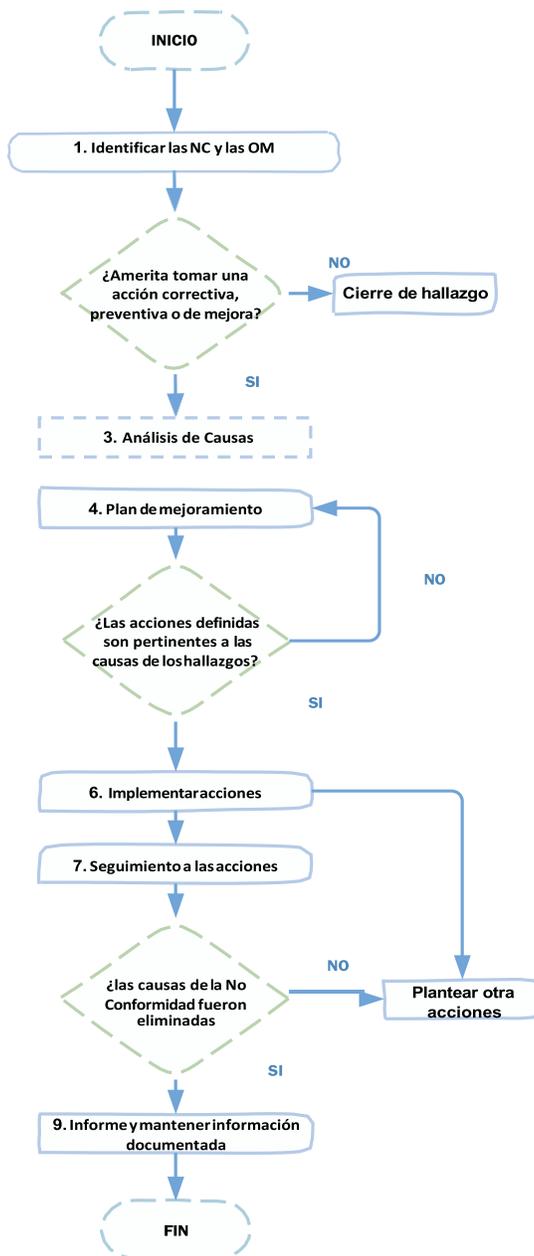
Si se trata de una No Conformidad Potencial: Se toman acciones preventivas (Por ejemplo acciones para tratar riesgos).

Si se trata de una Oportunidad de Mejora, recomendaciones, observaciones, o situaciones que pueden aportar a la innovación y/o mejoramiento: se implementan acciones de mejora.

3. Los responsables de analizar las causas de las no conformidades y oportunidades de mejoras identificadas, así como de la formulación e implementación de las respectivas acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, son los líderes de los procesos.
4. El líder del proceso hace revisión permanente de todos los documentos soporte de las fuentes de posibles no conformidades u oportunidades de mejora y las consolida trimestralmente para diseñar el plan de acción respectivo y dentro de los 15 días hábiles siguientes a la finalización del trimestre lo remite al proceso de Mejora Continua y Seguimiento y este informa a los líderes de los procesos relacionados con las no conformidades identificadas.
5. En caso que la fuente determine el plazo para la gestión y respuesta, el responsable presenta el plan de acción dentro de los términos establecidos en la fuente.
6. Cuando en las diferentes fuentes se identifiquen no conformidades comunes, estas se consolidan en una sola para su tratamiento.
7. El proceso de Mejora Continua realiza el seguimiento y cierre de las no conformidades dentro de las fechas establecidas en los planes de mejoramiento.
8. Cuando la no conformidad u oportunidad de mejora sean producto de una auditoría interna o externa al sistema integrado de gestión, el seguimiento y cierre de las acciones implementadas es responsabilidad del auditor interno o externo que las identificó.
9. El formato **MC-P-04-F-01** Control de Acciones Correctivas, preventivas y/o Mejora debe diligenciarse con el fin de llevar un control del estado de los hallazgos identificados.

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Página 4 de 8 | |

5. DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Página 5 de 8 | |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO Ó REGISTO |
|---|---|---|---|
| 1. Identificar las NC y las OM | Hacer la revisión de la información de las fuentes enunciadas en las generalidades de este procedimiento, con el fin de establecer las No Conformidades (NC) y las Oportunidades de Mejora (OM) relacionadas con los procesos ejecutados por la dependencia. | Líderes de los procesos Líder mejora continua | Relación de No Conformidades (NC) y de las Oportunidades de Mejora (OM) a tratar. |
| 2. ¿Amerita tomar una acción correctiva, preventiva o de mejora? | Analice si el correctivo aplicado es suficiente para garantizar que la no conformidad no vuelva a ocurrir, de ser así, comuníquese al líder de Mejora Continua para que conjuntamente evalúen las justificaciones para el cierre del hallazgo. De lo contrario, si se amerita que se tomen acciones, continúe en la siguiente actividad. | Responsable del hallazgo | Comunicación con justificación y evidencias |
| 3. Análisis de Causas: | El líder del proceso junto con su equipo de colaboradores, con asesoría del líder de Mejora Continua, analizan las causas de la No conformidad e identifican la causa raíz mediante el uso de herramientas metodológicas tales como: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lluvia de ideas. ➤ Análisis de información ➤ 5 ¿por qué? ➤ Diagrama de Pareto, entre otros. <p>Resultado del trabajo en equipo para el análisis de causas se deja evidencia en el formato registro de ACPM.</p> <p>El Líder o delegado del proceso de Mejora Continua debe diligenciar el Formato MC-P-01-F-01 Control de Acciones Preventivas, Correctivas y/o Mejora con el fin de llevar el inventario y el estado de s hallazgos identificados.</p> | Líderes de los procesos y Líder de Mejora Continua. | MC-P-01-F-01 MC-P-02-F-02 Metodologías definidas por la organización |

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Página 5 de 8 | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| 4. Plan de mejoramiento: | <p>Definir en el Plan de Mejoramiento, las acciones requeridas para eliminar las causas de las no conformidades o para mitigarlas en el caso de los riesgos.</p> <p>El plan de mejoramiento debe ser enviado en un lapso de tiempo no mayor a 15 días hábiles al líder del proceso de Mejora Continua, para realizar el respectivo seguimiento.</p> <p>Si el plan de mejoramiento corresponde a los hallazgos producto de las auditorías internas al sistema de gestión de calidad, se utilizará el formato MC-P-04-F-01 Control de Acciones Preventivas, Correctivas y/o Mejora en el cual se deben registrar los seguimientos de los hallazgos por parte de los auditados y los auditores líderes hasta el cierre de las acciones y además, servirá como herramienta para el seguimiento que debe realizar el proceso de Mejora Continua.</p> | Líderes de los procesos y sus equipos de trabajo. | Plan de Mejoramiento MC-P-01-F-01 MC-P-02-F-02 |
| 5. ¿Las acciones definidas son pertinentes a las causas de los hallazgos? | <p>SI: pasa a la siguiente actividad.</p> <p>NO: se devuelve a la actividad anterior.</p> <p>Verificar que las actividades definidas en el plan de acción estén enfocadas a eliminar las causas de la no conformidad o hacia la oportunidad de mejora. En caso que estas no correspondan se devuelve al responsable para lo pertinente.</p> | Líder de Mejora Continua | Correo electrónico con resultados de la revisión. |

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | Página 5 de 8 | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 6. Implementar acciones: | Implementar dentro de los plazos establecidos en el plan de mejoramiento, las correcciones, las acciones correctivas y/o preventivas para eliminar la No Conformidad (NC) real o potencial, así como las acciones de mejora planteadas. | Líderes de los procesos. | Evidencias de las acciones implementadas |
| 7. Seguimiento a las acciones: | Verificar el cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento, determinar su eficacia y registrar los resultados en el Formato MC-P-04-F-01 Control de Acciones Preventivas, Correctivas y/o Mejora. | Líder del proceso de Mejora Continua y Auditores Internos. | MC-P-04-F-01 |
| 8. ¿las causas de la No Conformidad fueron eliminadas | Determinar que la desviación referida en la no conformidad no ha vuelto a suceder y que su causa fue eliminada. Si fue eficaz, cerrar la no conformidad y dejar registro de ello en el Formato MC-P-04-F-01 Control de Acciones Preventivas, Correctivas y/o Mejora. En caso contrario solicitar el planteamiento de otra(s) acción(es). | Líder del proceso de Mejora Continua y Auditores Internos. | |
| 9. Informe y mantener informacion documentada | Realizar el informe de seguimiento a los planes de mejoramiento y presentarlo a la alta dirección para tomar decisiones y correctivos. | Líder de proceso de mejora continua | Informe consolidado de acciones preventivas, correctivas y de mejora. |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CÓDIGO | NOMBRE |
|---------------------|--|
| MC-P-01-F-01 | Formato Control de Acciones Preventivas, Correctivas y/o Mejora. |
| MC-P-02-F-02 | Formato plan de mejora |
| N/A | Informe consolidado de ACPM |

| | | |
|---|--|--|
| ELABORADO POR: Ana Blanco/ Yenifer Palomino | REVISADO POR: Carlos Sanchez | APROBADO POR: Carlos Sanchez |
| FECHA: 20/06/2017 | FECHA:20/06/2017 | FECHA:20/06/2017 |

| | | | | |
|--|-------------------------------------|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-04-F-02 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | ANALISIS DE AC-AP-AM | | Página 5 de 8 | |

| | | |
|---|--|-------------------------|
| INFORME DE ACCIÓN | | CORRECTIVA |
| | | PREVENTIVA |
| | | ACCION DE MEJORA |
| Tema /Asunto: | Ref: | |
| | Fecha inicio: | |
| | | |
| 1.- Personas que participan en la acción: | 2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar: | |
| 3.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas: | | |
| 4.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar: | | |
| 5.- Soluciones que atacan la causa del problema, posibles acciones: | | |
| 6.- Acciones correctivas / preventivas finalmente realizadas. | | |
| 7.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas. | | |
| 8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente: | | |

| Sección 1: Identificación del hallazgo | | | | | | |
|---|----------------------|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|-------|--|
| Proceso afectado por el hallazgo | | Fecha de identificación del hallazgo | Identificación de la ACAPAM | Fecha de la ACAPAM | | |
| | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO. | | | | | | |
| | | | | | | |
| Sección 2: Corrección (sólo aplica para Acciones Correctivas) | | | | | | |
| No. | Acciones | | Resultado Esperado | Responsable | Fecha | |
| | | | | | | |
| Sección 3: Análisis de la causa raíz del hallazgo | | | | | | |
| | | | | | | |
| Sección 4: Plan de mejoramiento | | | | | | |
| No. | Acciones | | Resultado Esperado | Responsable | Fecha | |
| | | | | | | |
| Sección 5: Seguimiento y Verificación del Plan de Mejoramiento | | | | | | |
| Seguimiento a las acciones realizadas | | | | Evaluación del Plan de Mejoramiento | | |
| No. | Fecha de seguimiento | Responsable | Comentario u observación | Fue Eficaz: | si | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | Fue Efectivo: | si | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Sección 6: Cierre de la AcApAm | | | | | | |
| Fecha de Cierre (DD/MM/AA) | | | Responsable del cierre: | | | |
| Fecha de Cierre (DD/MM/AA) | | | Responsable del cierre: | | | |

ANEXO W.
PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES DE
TRABAJO

| | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES | Página 247 de 7 | |

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la atención e investigación de accidentes de Trabajo

2. ALCANCE:

Inicia con la materialización del accidente o incidente y finaliza con el seguimiento del plan de Acción

3. REPOSABLE:

Responsable del SST

4. DEFINICIONES:

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos

Parte interesada: Persona u organización (3.1) que pueda afectar, verse afectado o percibirse afectado por una decisión o actividad

Trabajador: Persona que realiza un trabajo o actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización (3.1)

Lesiones y mala salud: Efecto adverso sobre la condición física, mental o cognitiva de una persona

Peligro: Fuente o situación con potencial de causar lesiones y mala salud (3.18)

Riesgo: Efecto de la incertidumbre

Incidente: Ocurrencia o acontecimientos ocurridos durante o en el curso del trabajo que pudieran o puedan causar lesiones y mala salud (3.18)

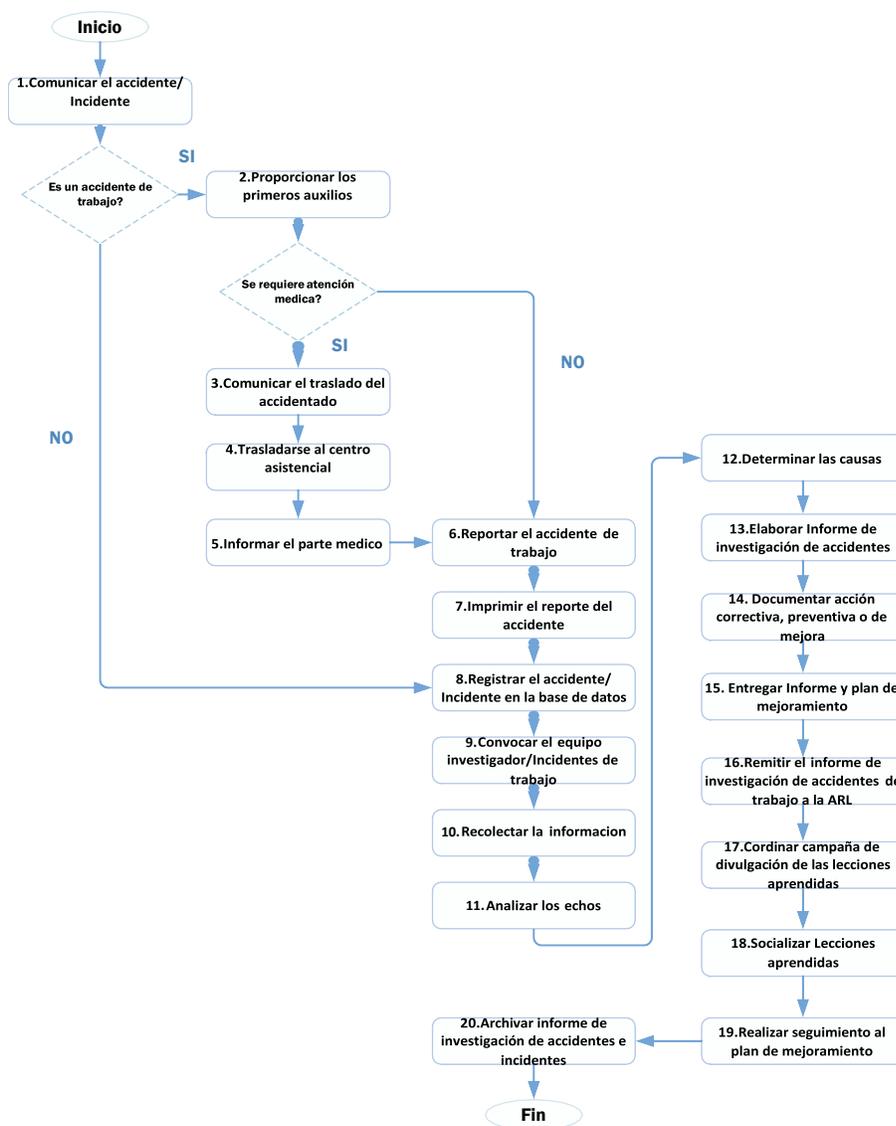
Nota 1 a la entrada: Un incidente en el que se producen lesiones y mala salud se denomina "accidente".

| | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES | Página 2 de 7 | |

Acción correctiva: Acción para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad (3.34) o un incidente (3.35) y prevenir la recurrencia

5. REALIZACIÓN:

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES | | Página 3 de 7 | |

5.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| <i>ACTIVIDAD</i> | <i>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</i> | <i>RESPONSABLE</i> | <i>DOCUMENTO Ó REGITRO</i> |
|---|---|---------------------------------|----------------------------|
| 1. Comunicar el accidente incidente | Comunica al Jefe Inmediato o Gestión del Talento Humano el incidente / accidente de trabajo, antes de las 48 horas hábiles (2 días hábiles) después de ocurrido el evento. Cuando el accidente es grave o mortal, se debe informar a un familiar del accidentado. SI: Continúa con la actividad 2. NO: Continúa con la actividad 8. | Accidentado y/o Testigos | |
| ¿Es un accidente de trabajo? | SI: Continúa con la actividad 2. NO: Continúa con la actividad 8. | | |
| 2. Proporcionar los primeros auxilios: | Presta los primeros auxilios en caso de requerirse: | Brigadista de Primeros Auxilios | |
| ¿Se requiere atención médica? | SI: Continúa con la actividad 3. NO: Continúa con la actividad 6. | | |
| 3. Comunicar el traslado del accidentado | Comunica al Jefe Inmediato o Supervisor y a Gestión del Talento Humano el nombre del centro de salud al cual se traslada el accidentado. | Brigadista de Primeros Auxilios | |
| 4. Trasladar el accidentado al centro de salud | Acuden al centro de salud más cercana, con el fin de que se le preste atención médica. | Brigadista de Primeros Auxilios | |

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES | | Página 3 de 7 | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 5. Informar el parte médico | Se comunica con el Jefe Inmediato y/o Profesional Gestión del Talento Humano, informando el parte médico. | Brigadista de Primeros Auxilios y Accidentado | |
| 6. Reportar el accidente de trabajo | Informa a la ARL la ocurrencia del accidente de trabajo, mediante llamada telefónica o diligenciando el reporte en la página web. | Profesional Especializado Gestión del Talento Humano | Registro de reporte del accidente de trabajo |
| 7. Imprimir el reporte del accidente | Ingresa a la página web de la ARL e imprime el reporte del accidente. | Profesional Especializado Gestión del Talento Humano | |
| 8. Registrar el accidente o incidente en la base de datos: | Realiza el registro estadístico del accidente o incidente reportado en la base de datos "Registro de incidentes" | Profesional Especializado Gestión del Talento Humano | Base de datos registro de incidentes (Excel) |

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES | | Página 3 de 7 | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>9. Convocar al equipo investigador de accidentes o incidentes de trabajo:</p> | <p>Agenda al equipo, para que adelante la investigación, en un tiempo máximo de 5 días hábiles:</p> <p>NOTA: EL Equipo Investigador, está integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Jefe inmediato o supervisor del accidentado, • El COPASST y • El Profesional Especializado (a) Gestión del Talento Humano, como responsable del Programa de Salud Ocupacional. <p>Cuando el accidente es grave y/o mortal, adicionalmente participan en la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ARL con un Profesional con Licencia en Salud Ocupacional, • Un representante de la Brigada de Emergencia, • El servidor público o contratista encargado del diseño de Normas, procesos, procedimientos y • El Profesional que el COPASST, considere pertinente. | <p>Profesional Especializado Gestión del Talento Humano</p> |
| <p>10. Recolectar la información</p> | <p>Acuden al sitio de ocurrencia del evento, en el menor tiempo posible para evitar que la escena sea modificada y recolectar todas las pruebas que permitan plantear las posibles hipótesis de ocurrencia. Se recomienda tomar fotos y/o levantar planos de los hechos ocurridos.</p> <p>Es importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistar a los trabajadores involucrados y a los testigos. • Revisar las funciones de los cargos u obligaciones contractuales, • Revisar los procedimientos, • Revisar los registros como hoja de vida de los equipos, cronograma de mantenimiento, evidencias de mantenimientos periódicos, entre otros. • Revisar los equipos, la maquinaria y herramientas de trabajo. | <p>Equipo Investigador</p> |

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|-----------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES | | Página 3 de 7 | |

| | | | |
|--|---|---------------------|---|
| 11. Analizar los hechos: | <p>Revisan la información recopilada, identificando los hechos del accidente o incidente, por ello, los interrogantes que no pueden quedar fuera son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo, cuándo, dónde y por qué sucedió el accidente o incidente? • ¿Quién o quiénes participaron o fueron testigos? • ¿Cuáles fueron los equipos, materiales o herramientas que intervienen directa o indirectamente en el hecho? | Equipo Investigador | |
| 12. Determinar las causas | Establecen las causas inmediatas y las causas básicas del accidente o incidente. | Equipo Investigador | |
| 13. Elaborar informe de investigación de accidentes e incidentes de trabajo | En la medida que avanza la investigación, se va diligenciando el formato “ Informe de investigación de accidentes e incidentes de trabajo ”. | Equipo Investigador | Verificar que el informe se diligencie completamente. |
| 14. Documentar acción correctiva, acción preventiva o de mejora: | Documenta la acción, en el formato Plan de Mejoramiento de acuerdo con la investigación, dando inicio al Plan de Mejoramiento. | Equipo Investigador | |
| 15. Entregar informe y plan de mejoramiento | Entrega el informe de investigación de accidentes e incidentes de trabajo y el plan de mejoramiento al Profesional Especializado de Gestión del Talento Humano. | Equipo Investigador | |

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES | | Página 3 de 7 | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| 16. Remitir el informe de investigación de accidentes de trabajo a la ARL: | Envía el informe dentro de los 15 días siguientes al evento. | Profesional Especializado Gestión del Talento Humano | De acuerdo con la Resolución 1401 de 2007, numeral 9 del artículo 4; inciso 1 artículo 14. |
| 17. Coordinar campaña de divulgación de las lecciones aprendidas: | Coordina con el Profesional de Comunicaciones como va a llevarse a cabo la campaña de divulgación de las lecciones aprendidas del accidente o incidente de trabajo ocurrido, a todos los empleados. | Profesional Especializado Gestión del Talento Humano | Campaña de Divulgación |
| 18. Socializar lecciones aprendidas | Socializa a toda la Entidad las lecciones aprendidas acerca del accidente o incidente de trabajo ocurrido, | Profesional Especializado Gestión del Talento Humano / Grupo Comunicación y Educación | Correo electrónico, Cartelera |
| 19. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento | Realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento | COPASST / Grupo Control Interno | De acuerdo con lo establecido en el Plan de Mejoramiento |
| 20. Archivar informe de investigación de accidentes o incidentes de trabajo | Archiva el informe de investigación de accidentes e incidentes de trabajo con los soportes de la investigación y publicación de las lecciones aprendidas en la Carpeta física de "Registro e Investigación de Accidentes de Trabajo". | Profesional Gestión del Talento Humano | |

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | MC-P-04 | |
| | MEJORA CONTINUA SIG | | FECHA 08/02/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO DE REPORTE E INVESTIGACION DE ACCIDENTES | | Página 3 de 7 | |

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CODIGO | NOMBRE |
|---------------------|--|
| MC-P-02-F-01 | FORMATO INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRABAJO |
| | REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO EMITIDO POR LA ARL |
| | BASE DE DATOS REGISTRO DE INCIDENTES |

| | | |
|--|---|--|
| ELABORADO POR: Yeniffer Palomino/ Ana Blanco | REVISADO POR : Carlos Sánchez | APROBADO POR: Carlos Sánchez |
| FECHA: 10/06/2017 | FECHA: 18/06/2017 | FECHA: 18/06/2017 |

GANEXO X. MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS

MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS

| Proceso | Zona / Lugar | Actividades | Tareas | Rutinario (Si o No) | Peligro | | Efectos Posibles | Controles Existentes | | | Evaluación del Riesgo | | | valoración del Riesgo | | | Criterios para Establecer Controles | | | | | Medidas de Intervención | | | | | | | | |
|---------|--------------|-------------|---------------------------------|---------------------|---|---------------|---|----------------------|---------|-----------|-----------------------|---------------------|-----------------------|--|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|----------------------|--------|--------------|-------------------------|-------------------|--|-------------|-------------|-------------------------|--|--|-------|
| | | | | | Descripción | Clasificación | | Fuente | Medio | Individuo | Nivel de Deficiencia | Nivel de Exposición | Nivel de Probabilidad | Interpretación del Nivel de Probabilidad | Nivel de Consecuencia | Nivel de Riesgo (NR) e Interpretación | Interpretación del Nivel Riesgo (NR) | Aceptabilidad del Riesgo | No Personal Expuesto | | | | Peor Consecuencia | Existencia Requisito Legal | Eliminación | Sustitución | Controles de Ingeniería | Controles Administrativos, Señalización, Advertencia | Equipos / Elementos de Protección Personal | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Militares | Planta | Contratistas | Visitantes | | | | | | | | Total |
| Gestión | Oficina | Prc. Admin | Tareas propias de sus funciones | SI | Poca iluminación en áreas de trabajo | Físico | Dolor de cabeza, afectación progresiva de la visión | Ninguno | Ninguno | Ninguno | 2 | 4 | 8 | MEDIO | 10 | 80 | III | MEJORABLE | 0 | 13 | 3 | 2 | 18 | Disminución de la visión | NO | | | Instalación de puntos de iluminación | | |
| Gestión | Oficina | Prc. Admin | Tareas propias de sus funciones | SI | Sobrecarga laboral | Psico social | Depresión, Estrés, Ansiedad, Dolor de Cabeza, agotamiento profesional | Ninguno | Ninguno | Ninguno | 2 | 3 | 6 | MEDIO | 10 | 60 | III | MEJORABLE | 0 | 13 | 0 | 0 | 13 | Parálisis Corporales o Crisis de nervios | NO | | | Plan de Bienestar laboral | | |
| Gestión | Oficina | Prc. Admin | Tareas propias de sus funciones | SI | No se define estructura organizacional, Inadecuada comunicación interna | Psico social | Estrés, Discusiones laborales | Ninguno | Ninguno | Ninguno | 2 | 2 | 4 | BAJO | 10 | 40 | III | MEJORABLE | 0 | 13 | 0 | 0 | 13 | Depresión | NO | | | Plan de Comunicación | | |
| Gestión | Oficina | Prc. Admin | Tareas propias de sus funciones | SI | Postura prolongada por continua jornada de trabajo. | Biomecánico | Dolores de Espalda, estrés laboral, dolor de cabeza, cansancio | Ninguno | Ninguno | Ninguno | 2 | 3 | 6 | MEDIO | 10 | 60 | III | MEJORABLE | | 13 | | | 13 | Enfermedades profesionales | NO | | | Pausas Activas, Capacitación en ergonomía | | |

ANEXO Y. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

| ASPECTO TEMÁTICO | AUTORIDAD EMISORA | TIPO DE NORMA | AÑO | TITULO | DESCRIPCIÓN | ARTICULO | OBLIGACIÓN | UBICACIÓN PARA CONSULTA | EVALUACION | | | CUMPLE | | OBSERVACION | |
|--|--------------------------------------|-------------------------------------|------|---|---|--|-------------|---|------------|---|----|--------|----|-------------|--|
| | | | | | | | | | F | R | FR | SI | NO | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Ministerio de la protección social | CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO | 1950 | Código Sustantivo del trabajo | Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo", | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104 | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Asamblea Nacional Constituyente | Constitución Política de Colombia - | 1991 | Constitución Política de Colombia - | | Toda la norma | Obligatorio | http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion Politica de Colombia.htm | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Congreso de la República de Colombia | LEY 9 | 1979 | Código Sanitario | Título III Salud Ocupacional "Por la cual se dictan medidas sanitarias" | Artículo 80 81-89. 90 al 97. 98-100, 101-104. 105-109. 110. 111 112-116. 117-118. 119 120-121 122 a 124. 125 a 129 130 a 148. 149a | Obligatorio | http://www.arsura.com/images/stories/ley_9.pdf | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Congreso de la república | LEY 100 | 1993 | | La empresa garantiza la afiliación al Sistema General de SSI de todos sus trabajadores durante el tiempo que laboren en la organización | Artículo: 1 3 6. 15., 17. 18. 19. 20, 22. 23. 24. 33. 36 53. 133. 161. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256... | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248 | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Congreso de la república | LEY 378 | 1997 | Convenio número 161, sobre los servicios de salud en el trabajo | Por medio de la cual se aprueba el "Convenio número 161, sobre los servicios de salud en el trabajo" | ARTICULOS DEL 1 AL 24 | Obligatorio | http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0378_1997.html | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Congreso de la república | LEY 776 | 2002 | Sistema General de | Por la cual se dictan normas sobre la organización, | Artículo 2, 3,6,7,8,9,10,11,1 | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/ | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------|------|---|---|--|-------------|---|--|--|--|--|--|--|
| Salud Ocupacional | | | | Riesgos Profesional | administración y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales. | 2,13,14,15,16,17,18,19,. | | normas/Norma1.jsp?i=16752 | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Presidencia de la republica | DECRET O 614 | 1984 | Organización y Administración de SO | por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. | Artículo 1.,2,3,6,8,9,24,28,29,30,31,32,34,41,42,43,44,45,46 | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357 | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Presidencia de la republica | DECRET O 1530 | 1996 | Ley 100 y decreto 1295 de 1994 | Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto-ley 1295 de 1994 | Artículo 1-15-. | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8804 | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Presidencia de la republica | DECRET O 806 | 1998 | Afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud | Por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio nacional | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19411 | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Presidencia de la republica | D E C R E T O 1073 | 2002 | Afiliación y pago de aportes en el SGSSS | Por el cual se adoptan medidas para promover y controlar la afiliación y el pago de aportes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.epssura.com/files/decreto1703_2002.pdf | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Presidencia de la republica | DECRET O 057 | 2015 | Modificación de artículo. | Por el cual se modifica el artículo 14 del decreto 1073 de 2002 | Toda la norma | Obligatorio | https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto_1281_de_2002.pdf | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Ministerio de trabajo y seguridad social | RESOLUCIÓN 2400 | 1979 | Vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. | Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. | Parte de la norma aplicable al sector particular. | Obligatorio | https://www.indumil.gov.co/doc/normas%20gestion%20integral/Resoluciones/res2400_1979.pdf | | | | | | |
| PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL | Ministerios de Trabajo, Seguridad | RESOLUCIÓN 1016 | 1989 | Programas de Salud Ocupacional | Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------|------|---|--|-------------------|-------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Social y de Salud | | | | Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. | | | | | | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional (Licencia en SST) | Ministerio de salud y protección social | RESOLUCIÓN 4502 | 2012 | Licencia en SST | Por la cual se reglamenta el procedimiento, requisitos para el otorgamiento y renovación de las licencias de salud ocupacional y se dictan otras disposiciones | Toda la norma | Obligatorio | https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_min_saludps_4502_2012.htm | | | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Ministerio de trabajo y seguridad social | RESOLUCIÓN 1075 | 1992 | Actividades en materia de Salud Ocupacional. | Por la cual se reglamentan actividades en materia de Salud Ocupacional. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57841 | | | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional Formato AT y EL | Ministerio de la protección social | RESOLUCIÓN 156 | 2005 | Formatos de reporte | Por la cual se adoptan los formatos de informe de accidentes de trabajo y enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones. | ART:1,2,3,4,5,6,9 | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15861 | | | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional Reglamento Interno de trabajo | Ministerio de la protección social | Resolución 734 | 2006 | Reglamento Interno de trabajo | Por la cual se establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19637 | | | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Ocupacional Reglamento Interno de trabajo | Ministerio de la protección social | Resolución 1401 | 2007 | AT | Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53497 | | | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Ministerio de la protección social | RESOLUCIÓN 1414 | 2008 | Planilla Única Pago Aportes SSS | Por la cual se adopta el contenido del Formulario Único o Planilla Integrada de Liquidación de Aportes | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=30120#0 | | | | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Ministerio de la protección social | RESOLUCIÓN 1414 | 2008 | Planilla integrada de liquidación de aportes. | Por la cual se adopta el contenido del formulario único o planilla integrada de liquidación de aportes. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=30120#0 | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------|------|--|--|---------------|-------------|---|--|--|--|--|--|--|
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional (Licencia por Luto) | Congreso de Colombia | LEY 1280 | 2009 | Licencia por Luto | Por la cual se adiciona el numeral 10 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo y se establece la Licencia por Luto | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34496 | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | LEY 1562 | | Disposiciones en SO | Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/lev_1562_2012.html | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Ministerio del Trabajo | DECRET O 1443 | 2014 | SG SST | Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58841 | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Ministerio de la protección social | DECRET O 1072 | 2015 | Decreto único reglamentario sector trabajo | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506 | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Ministerio del Trabajo | DECRET O 472 | 2015 | Graduación de multas y otras disposiciones en SST | Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales y dictan otras disposiciones | Toda la norma | Obligatorio | http://www.andi.com.co/RelNor/Documentos/DECRETO%20472%20DEL%2017%20DE%20MARZO%20DE%202015.pdf | | | | | | |
| Disposiciones Generales en Salud Ocupacional | Ministerio del Trabajo | DECRET O 171 | 2016 | Ampliación del plazo para la implementación del SG SST | Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). | Toda la norma | Obligatorio | http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20171%20DEL%2001%20DE%20FEBRERO%20DE%202016.pdf | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Presidencia de la republica | DECRET O 1832 | 1994 | Tabla de Enfermedades profesionales | Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8802 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------|------|--|--|---|-------------|---|--|--|--|--|--|--|
| Medicina Preventiva y Laboral | Presidencia de la republica | DECRET O 2644 | 1994 | Tabla única para las indemnizaciones por pérdida de la capacidad laboral | Por el cual se expide la Tabla única para las indemnizaciones por pérdida de la capacidad laboral entre el 5% y el 49.99% y la prestación económica correspondiente. | Toda la norma | Obligatorio | https://www.positiva.gov.co/positiva/Normatividad/Sistema%20General%20de%20Riesgos%20Laborales/Decreto%20202644%20de%201994.pdf | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Presidencia de la republica | DECRET O 1607 | 2002 | Tabla de Clasificación de Actividades Económicas | Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones | De acuerdo a la actividad económica de la empresa | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5536#5 | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral Programa de Riesgos de Salud Pública | Ministerio de relaciones exteriores | DECRET O 873 | 2001 | Servicios de Salud en el Trabajo | Por el cual se promulga el "Convenio número 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo", adoptado por la 71a. Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, Ginebra, 1985 | Toda la norma en artículos que apliquen a la responsabilidad empresarial. | Obligatorio | http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0873_2001.htm | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral Programa de Riesgos de Salud Pública | Ministerio del trabajo | DECRET O 1352 | 2013 | Funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez | Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez, y se dictan otras disposiciones. | Toda la norma en artículos que apliquen a la responsabilidad empresarial. | Obligatorio | http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1352_2013.htm | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio de la protección social | RESOLUCION 2346 | 2007 | Evaluaciones médicas ocupacionales | Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=25815 | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio de trabajo y seguridad social | RESOLUCIÓN 3716 | 1994 | Prueba de Embarazo en actividades de riesgo | Por la cual se establece un procedimiento en materia de Salud Ocupacional | Toda la norma | Obligatorio | http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_min_trabajo_rt371694.htm | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio de salud | RESOLUCION 4225 | 1992 | Tabaquismo | Por la cual se adoptan unas medidas de carácter sanitario al Tabaquismo. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_min_salud_r4225_92.htm | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------|------|---|---|---------------|-------------|---|--|--|--|--|--|--|
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio de salud | RESOLUCION 681 | 1996 | Reembolso de la EPS a la ARP | Por la cual se adopta el formulario único para la solicitud de reembolso de la EPS a la ARP por concepto de la atención de riesgos profesionales. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_supersalud_r0681_96.htm | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio de salud | RESOLUCION 1995 | 1999 | Manejo de la Historia Clínica | Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16737 | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio de trabajo y seguridad social | RESOLUCION 612 | 2000 | Funciones a las juntas de calificación de invalidez. | Por medio de la cual se asignan unas funciones a las juntas de calificación de invalidez. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.axacolpatria.co/arpc/docs/pdf/resolucion_mintrabajo_0612_2000.pdf | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio de trabajo y seguridad social | RESOLUCION 166 | 2001 | Día de la salud en el trabajo y en el mundo. | Por el cual se establece el día de la salud en el trabajo y en el mundo. | Toda la norma | Obligatorio | http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documentos/Normatividad/Resoluciones/Res-166-2001.pdf | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio de la protección social | CIRCULAR 38 | 2010 | Espacios libres de humo y de sustancias psicoactivas (spa) en las empresas. | Prevención del consumo de Sustancias Psicoactivas | Toda la norma | Obligatorio | https://www.canceleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/circular_minproteccion_0038_2010.htm | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio del trabajo | DECRETO 1477 | 2014 | Tabla de Enfermedades Laborales. | Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58849 | | | | | | |
| Medicina Preventiva y Laboral | Ministerio del trabajo | DECRETO 1507 | 2014 | Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional | Por el cual se expide el Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58941 | | | | | | |
| Programa de Seguridad industrial Riesgo Químico | Ministerio de relaciones exteriores | LEY 55 | 1993 | Utilización de los productos químicos en el trabajo, | Por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el trabajo", adoptados por la 77a. Reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra, 1990 | Toda la norma | Obligatorio | http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0055_1993.html | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------|------|--|--|---------------|-------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Programa de Seguridad industrial Riesgo Químico | Ministerio de relaciones exteriores | DECRET O 1973 | 1995 | Utilización de los productos químicos en el trabajo, | Por el cual se promulga el Convenio 170 sobre la Seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo el 25 de junio de 1990. | Toda la norma | Obligatorio | | | | | | | | | | |
| RIESGO FISICO RUIDO | Ministerio de salud | RESOLUCION 8321 | 1983 | Ruido | Por la cual se dictan normas sobre Protección y conservación de la Audición de la Salud y el bienestar de las personas, por causa de la producción y emisión de ruidos. | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6305 | | | | | | | | | |
| Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo | Ministerios de Trabajo, Seguridad Social y de Salud | RESOLUCIÓN 2013 | 1986 | COPASST | Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo | Toda la norma | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5411 | | | | | | | | | |
| Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo | Ministerios de Trabajo, Seguridad Social y de Salud | RESOLUCIÓN 1016 | 1989 | COPASST | Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo | Artículo 12 | Obligatorio | http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412 | | | | | | | | | |
| Plan de emergencias | 46 de 1988 | LEY 46 | 1988 | | Por la cual se crea y organiza el sistema nacional para la prevención y atención de desastres, se otorga facultades extraordinarias al presidente de la república y se dictan otras disposiciones. | | | | | | | | | | | | |

ANEXO Z. PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página 1 de 7 | |

PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. OBJETIVO

Mantener permanentemente la salud física y mental de los trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo asesores externos que actúan para el desarrollo del desarrollo de actividades de la organización y visitantes, a partir del establecimiento de medidas de prevención y control de los peligros asociados, que permita evitar accidentes y enfermedades laborales.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos y todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación.

3. RESPONSABLE

Es responsable de Implementación, administración, seguimiento y evaluación el líder HSQ y/o Jefe de Talento Humano

4. DEFINICIONES

- **ACCIDENTE DE TRABAJO:** Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función, y el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación de la Institución o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página 2 de 7 | |

- **ENFERMEDAD PROFESIONAL:** Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.
- **ERGONOMÍA:** Integra el conocimiento derivado de las ciencias humanas para conjugar trabajos, sistemas, productos y ambiente con las habilidades y limitaciones físicas y mentales de las personas (Internacional Ergonómicas Asociación, 1994).
- **CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD:** Características materiales y no materiales que pueden ser generadas por el ambiente, la organización y las personas, y que contribuyen a determinar el proceso salud-enfermedad.
- **HIGIENE OCUPACIONAL O INDUSTRIAL:** Conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo del ambiente de trabajo que puedan alterar la salud de los trabajadores, generando enfermedades profesionales (Decreto 614 de 1986).
- **MATRIZ DE PELIGROS Y RIESGOS:** Información detallada sobre las condiciones de riesgo laboral, así como el conocimiento de la exposición a que están sometidos los distintos grupos de trabajadores afectados por ellos. Dicha información implica una acción continua y sistemática de observación y medición, de manera que exista un conocimiento actualizado a través del tiempo, que permitan una adecuada orientación de las actividades preventivas posteriores.
- **FACTORES DE RIESGO:** Aquellas condiciones del ambiente, la tarea, los instrumentos, los materiales, la organización y el contenido del trabajo que encierran un daño potencial en la salud física o mental, o sobre la seguridad de las personas.
- **RIESGO:** La probabilidad de ocurrencia de un evento generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna lesión o daño de la salud e integridad del trabajador; daño en los materiales y equipos o alteración del ambiente laboral y extra laboral.
- **PRIORIZACIÓN DE RIESGOS:** Consiste en el ordenamiento secuencial de la severidad de los factores de riesgo identificados, según su grado de peligrosidad y/o de riesgo, con el fin de desarrollar acciones de control, corrección y prevención en orden prioritario.

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página 3 de 7 | |

- **TRABAJO:** Es una actividad vital del hombre. Capacidad no enajenable del ser humano caracterizada por ser una actividad social y racional, orientada a un fin y un medio de plena realización.
- **AUSENTISMO:** Se denomina al número de horas programadas, que se dejan de trabajar como consecuencia de los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales.
- **INCIDENTE DE TRABAJO:** Evento imprevisto que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, sin consecuencias directas para la salud del trabajador.
- **INCIDENCIA:** Medida dinámica de la frecuencia con que se presentan o inciden por primera vez, los eventos de salud o enfermedades en el periodo.
- **PREVALENCIA:** Medida de la frecuencia con que existe un evento de salud o enfermedad en el momento, independientemente de cuándo se haya originado.
- **PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA:** Conjunto de acciones y metodologías encaminadas al estudio, evaluación y control de los factores de riesgo presentes en el trabajo y de los efectos que genera en la salud. Se apoya en un sistema de información y registro.
- **INSPECCIONES DE SEGURIDAD:** Es la detección de los riesgos mediante la observación detallada de las áreas o puestos de trabajo y debe incluir: instalaciones locativas, materias primas e insumos, almacenamientos, transporte, maquinaria y equipos, operaciones, condiciones ambientales, sistemas de control de emergencias, vías de evacuación y todas aquellas condiciones que puedan influir en la salud y seguridad de los trabajadores.
- **MONITOREO AMBIENTAL:** Medición de las concentraciones o niveles de contaminantes a los cuales están expuestos los trabajadores durante su jornada diaria.
- **PLAN DE EMERGENCIAS:** Conjunto de normas y procedimientos generales destinados a prevenir y a controlar en forma oportuna y adecuada, las situaciones de riesgo en la Institución.
- **INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE E INCIDENTES DE TRABAJO:** Técnica utilizada para el análisis de un accidente laboral, con el fin de conocer el desarrollo de los acontecimientos y determinar las causas y las medidas de control para evitar su repetición.
- **EXÁMENES OCUPACIONALES:** Valoración del estado de salud a través de exámenes físicos, pruebas funcionales y complementarias, de acuerdo con la exposición a riesgos específicos, que se realizan al trabajador para investigar la aparición de lesiones patológicas incipientes de origen profesional o no.

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página 4 de 7 | |

- **SUSTANCIA PSICOACTIVA:** aquella sustancia natural o sintética que al ser ingerida afecta funciones biológicas o físicas, los procesos mentales como la cognición, la percepción, el comportamiento, las emociones y puede producir dependencia.

Aptitud medica: Conclusion a que llega el medico que practica evaluaciones medico ocupacionales cotejando el perfil del cargo a desempeñar con las condiciones fisicas y mentales del trabajador.

5. DESARROLLO

5.1 PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO, O DE CONDICIONES DE SALUD

Definición: Conjunto de actividades estructuradas que se orientan al mejoramiento y mantenimiento de las condiciones generales de salud y calidad de vida de los trabajadores.

Objetivo: Adelantar actividades dirigidas a la promoción, prevención y control de la salud de todos los trabajadores, protegiéndolos de los factores de riesgo laborales, ubicándolos en un lugar óptimo de trabajo de acuerdo a las condiciones físicas y psicológicas del trabajador, con el fin de que pueda desarrollar sus actividades de manera eficaz.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE SALUD GENERAL:

| Actividad | Especificación |
|-----------------------|--|
| Prevención primaria | <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de promoción de estilos de vida saludable • Capacitación en estilos de vida saludable • Prevención de consumo de alcohol, SPA, y tabaquismo |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de educación, recreativas y culturales: (Paseos, jornadas de aeróbicos, jornadas deportivas, involucrar a la familia del trabajador en las actividades que se programen). • Fomento de actividades de sano esparcimiento: publicación de cartelera de cumpleaños y celebración. |
| | Exámenes médico ocupacionales de ingreso. |
| Prevención secundaria | Exámenes médico ocupacionales periódicos. |
| | Exámenes de reintegro post incapacidad |
| | Exámenes médico ocupacionales de retiro. |

| | | | |
|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR01 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página 4 de 7 | |

| | |
|----------------------|--|
| | Exámenes de laboratorio: Se realizan exámenes que permitan el diagnóstico oportuno de patologías que afectan a la población colombiana en un índice importante como: Perfil lipídico |
| Prevención terciaria | Restricción de tareas. |
| | Reubicación laboral. |

Programas de vigilancia epidemiológica: Son programas diseñados para evaluar y controlar la enfermedad relacionada con los factores de riesgo laboral identificados, como son riesgo Psicosocial, Biomecánico, Biológico, Visual, Cardiovascular y Auditivo.

| Actividad | Especificación |
|--------------------|--|
| Riesgo Psicosocial | Se debe implementar el programa de Intervención para el control a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y sus efectos a nivel organizacional e individual de acuerdo a los resultados de la medición de éstos factores, con cobertura para toda la población trabajadora de la organización, con el fin de mejorar sus condiciones de trabajo y calidad de vida(anexo) |
| Riesgo Biomecánico | Teniendo en cuenta que este riesgo es uno de los prioritarios en la Organización, las principales actividades a desarrollar son: <ul style="list-style-type: none"> - Visitas al puesto de trabajo por terapeuta ocupacional de la ARL, para hacer recomendaciones ergonómicas sobre condiciones físicas y de organización del puesto de trabajo a casos particulares. - Inspecciones ergonómicas a puestos de trabajo, con el fin de emitir las recomendaciones ergonómicas pertinentes sobre condiciones físicas y de organización de la estación de trabajo, - Dotación de elementos ergonómicos. - Estudios de puesto de trabajo. – - Capacitación a grupos identificados como prioritarios. - Desarrollo del Programa de pausas saludables. - Seguimiento por médico laboral para los casos sintomáticos |
| Riesgo Visual | <ul style="list-style-type: none"> - Optometría en el examen de ingreso. - Optometría para seguimiento de casos en riesgo y detección de nuevos casos - Desarrollo de campañas de higiene visual en las que se informa la importancia de adquirir hábitos que favorezcan el cuidado visual. |

| | | | | |
|--|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-PR01 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | | Página 4 de 7 | |

| | |
|-----------------------|--|
| Riesgo Cardiovascular | <ul style="list-style-type: none"> - Campañas para fomentar hábitos de vida saludables. - Promoción de actividad física a partir de las clases de Acondicionamiento cardiovascular (rumbo terapia y sesiones individuales de acondicionamiento físico). - Exámenes de laboratorio anuales como el perfil lípido - Toma de tensión arterial, peso y talla. - Campañas de adecuados hábitos nutricionales |
| Riesgo Auditivo | <ul style="list-style-type: none"> - Audiometrías a la población en riesgo - Campañas de conservación auditiva |
| Riesgo Biológico | <ul style="list-style-type: none"> - Toma de exámenes de laboratorio (frotis, coprológico y KOH) al personal de aseo y cafetería. - Campañas para la prevención del riesgo biológico. |

2. PROGRAMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, O DE CONDICIONES DE SEGURIDAD

Definición: Conjunto de acciones y técnicas para la identificación, valoración y control de las condiciones de riesgo presentes en el sitio en el cual se desarrollan las tareas o que están relacionadas con la ejecución de las mismas, las cuales pueden llegar a ocasionar un accidente de trabajo o una enfermedad laboral.

Objetivo: Adelantar programas para la identificación, intervención y control de las condiciones peligrosas y los actos inseguros, con el fin de prevenir y atender oportunamente la ocurrencia de incidentes, accidentes laborales y emergencias en la Organización.

| Actividad | Especificación |
|--|---|
| Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos en el DNP | Herramienta para Identificar los peligros, valorar los riesgos laborales y determinar los controles, de acuerdo a la guía metodológica GTC 45. La guía metodológica es diseñada por el Grupo encargado del tema de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a los riesgos asociados a las actividades desarrolladas en la Organización. |
| Monitoreo ambiental de factores físicos | Mediciones de iluminación, y otros, según necesidad detectada. |

| | | | | |
|--|--|--|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | GA-P-01-PR01 | |
| | MEJORA CONTINUA | | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | | Página 4 de 7 | |

| | |
|---|---|
| Inspecciones planeadas de seguridad | Se realizan inspecciones planeadas, las cuales son organizadas por el GSO con el acompañamiento del COPASST y de los Brigadistas de la Organización. Se inspeccionan diferentes áreas, los extintores, la vía de evacuación y puntos de encuentro, elementos para la atención de emergencias, así como condiciones inseguras en los pisos, las cuales son reportadas para su respectiva corrección. |
| Normas Preventivas | El Grupo encargado del tema de Seguridad y Salud en el Trabajo elabora, actualiza y divulga las normas preventivas de higiene y salud ocupacional, con el fin de dar a conocer a los integrantes de la Organización los lineamientos para la prevención y control de los riesgos asociados a las actividades desarrolladas. |
| Reporte, registro, investigación y análisis de incidentes y accidentes de trabajo | Actividad permanente que se realiza de conformidad con el procedimiento para el reporte, registro, investigación y análisis de incidentes y accidentes de trabajo creado para tal fin, del análisis de accidentalidad se derivan acciones tendientes a la prevención de futuros accidentes. |
| Plan de emergencias | Se debe divulgar permanentemente y se actualiza de conformidad con resultados del análisis de vulnerabilidad y la Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos. Herramienta que se utiliza para determinar los componentes críticos o débiles de los sistemas y las medidas de emergencia y mitigación ante las amenazas. Se actualiza anualmente, o en el momento de presentarse una novedad que lo amerite El plan de evacuación es el conjunto de actividades y procedimientos tendientes a conservar la vida y la integridad física de las personas, en el caso de verse amenazadas, mediante el desplazamiento hacia lugares de menor riesgo; contempla la vía de evacuación y puntos de encuentro. Cuenta con la estructura del Comité de Emergencias (CE) que busca dar una respuesta efectiva frente a aquellas amenazas que puedan afectar la integridad y la seguridad de los |
| Reporte de condiciones y actos inseguros | La presencia de condiciones y comportamientos inseguros en el trabajo, puede ocasionar incidentes y/o accidentes de trabajo, por tal razón deben ser reportadas por los ocupantes de la organización a través de correo electrónico o en formato de reporte |

ANEXO A.1
PROGRAMA VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA PSICOSOCIAL

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA RIESGO PSICOSOCIAL | Página 1 de 9 | |

1. OBJETIVO:

Identificar, evaluar, prevenir y controlar los factores de riesgos psicosociales que se presentan en el desarrollo laboral del personal de PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA, para mitigar el impacto en su salud.

2. ALCANCE:

El programa aplica para el desarrollo de las actividades de diagnóstico, promoción y prevención de las condiciones de salud psicosocial, que puedan intervenir en el ambiente laboral de los trabajadores de la organización.

3. REPOSABLE:

Líder del proceso de Mejora Continua.

4. DEFINICIONES

Programa de vigilancia Epidemiológica: conjunto de usuarios, normas, procedimientos, recursos técnicos, financieros y de talento humano, organizados entre sí para la recopilación, análisis, interpretación, actualización y divulgación y evaluación sistemática y oportuna de la información sobre DME, para la orientación de las acciones de prevención y control en salud ocupacional (Res. 2346 de 2007 de Ministerio de la Protección Social)

Los factores de riesgo psicosocial puntualmente constituyen las percepciones y experiencias que el colaborador ha vivido con relación a sí mismo, su trabajo y su ambiente laboral. En este sentido tiene la siguiente clasificación:

Condiciones Individuales: es la forma en que el individuo reacciona a las situaciones que le rodean, teniendo en cuenta sus características personales; relacionadas con su edad, genero, estado de salud, labor, personalidad, vulnerabilidad, habilidades, motivaciones y auto-concepto.

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA RIESGO PSICOSOCIAL | Página 2 de 9 | |

Condiciones de Trabajo: En este aspecto se tienen en cuenta los factores o condiciones físicas que rodean al trabajador en su ambiente laboral; entre ellas se encuentran:

- Físicos: Se refieren a las condiciones relacionadas con la energía térmica, la luz visible, el ruido y las vibraciones.
- Químicos: Una exposición a agentes químicos con efectos tóxicos genera alteraciones a nivel del sistema nervioso, tales como la falta de coordinación sensorio motriz, alteraciones afectivas, entre otros.
- Biológicos: Esta condición está directamente relacionada con la percepción del trabajador frente al riesgo al que se expone.
- Condiciones ergonómica: es el esfuerzo físico involucrado en la labor y los hábitos posturales asumidos por el trabajador o dados por las características de los elementos de trabajo.
- Condiciones de seguridad: Se relaciona con las condiciones locativas en las que se desarrolla la labor, de las cuales se deriva el peligro de accidente, que afectan la confianza del trabajador y su tranquilidad para realizar el trabajo.

Condiciones Psicolaborales: Se relaciona directamente con las condiciones que rodean al colaborador en su ambiente laboral, social, familiar y personal se clasifican en:

- Contenido de la tarea: Comprende todas las exigencias involucradas en la labor a realizar; tales como trabajo repetitivo, monotonía de la labor, identificación con la tarea, conocimiento de la tarea, etc.
- Organización del tiempo de trabajo: Comprende los aspectos relacionados con la forma de realizar el trabajo; incluye las siguientes condiciones: autonomía e iniciativa, ritmo laboral, jornada laboral, turnos, pausas y descansos.
- Relaciones humanas: Comprende aspectos relacionados con la interacción con otros, la comunicación, el trabajo en equipo y demás aspectos relativos a las relaciones con otros; se clasifican en: comunicación, niveles de participación y cohesión en el grupo.
- Gestión: Comprende las políticas y esquemas de la organización, la claridad en que se den y la existencia o ausencia de programas a favor del trabajador.

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA RIESGO PSICOSOCIAL | Página 3 de 9 | |

- **Clima laboral:** Este elemento adquiere importancia dentro de los factores psicosociales, en la medida de ser un resultado de la percepción del trabajador frente a la realidad laboral, en donde se involucran los valores, creencias y motivaciones.

Condiciones Externas al trabajo: Tiene que ver con los elementos que inciden de manera diferente en la vida de los individuos, según el entorno familiar, social y cultural, tales como:

- **Situación socioeconómica del grupo familiar:** Los ámbitos laboral y familiar se retroalimentan mutuamente, lo que significa que las tensiones o situaciones adversas que se presenten en cualquiera de los dos, se manifiesta en el otro.
- **Situación política, económica y social del País:** Este aspecto se traduce en aquello que se relacione con el contexto de un país, en cuanto a condiciones económicas, es decir escalas salariales, costos de vida; también las situaciones de violencia del mediolaboral.

Estrés: Es una respuesta psicofisiológica, que da un individuo ante un determinado estímulo, la manera en que la persona se adapte a los estímulos determina las tensiones manejadas, y la intensidad de las mismas

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA RIESGO PSICOSOCIAL | Página 4 de 9 | |

CLASES DE EFECTOS

MANIFESTACIONES

| | |
|-----------------------|---|
| Subjetivos | Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, baja autoestima, amenaza, tensión, nerviosismo y soledad. |
| Conductuales | Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, aumento o pérdida de apetito, alcoholismo, tabaquismo, excitabilidad, conducta impulsiva, inquietud, temblor. |
| Cognoscitivos | Incapacidad para tomar decisiones, baja concentración, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental y de capacidad creativa, bajo nivel de atención y percepción. |
| Fisiológicos | Aumento de catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa en sangre, incremento del ritmo cardiaco y de la tensión arterial, resequedad de la cavidad bucal, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, entumecimiento de las extremidades, suspensión de la función digestiva. |
| Organizacional | Ausentismo, baja productividad, accidentalidad laboral, aumento de la rotación de personal, clima laboral pobre, insatisfacción en el trabajo, cambios en la morbilidad. |

EFFECTOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN:

1. Aumento en los índices de ausentismo asociado a enfermedades o síntomas relacionados con el estrés.
2. Relaciones laborales insatisfactorias.
3. Aumento en los índices de rotación de personal.
4. Aumento de los accidentes de trabajo.
5. Disminución en los niveles de responsabilidad y de autonomía.
6. Disminución de los niveles de satisfacción laboral.
7. Disminución de la productividad.
8. Aumento de los conflictos interpersonales en los grupos de trabajo y con los jefes.
9. Deterioro en la comunicación laboral.

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA RIESGO PSICOSOCIAL | Página 5 de 9 | |

5. DESARROLLO

Para el desarrollo de este Sistema de Vigilancia Epidemiológica, se propone una metodología que consta de 4 etapas:

Etapa 1. SENSIBILIZACIÓN Y PLANEACIÓN

El compromiso gerencial es la base para el cumplimiento y éxito del programa, es de gran importancia el conocimiento legal, donde se definen las disposiciones y responsabilidades en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Para el proceso de planeación, se definirán los momentos, tiempos, población y estrategia para intervenir según las condiciones y necesidades de la organización.

Etapa 2. DIAGNÓSTICO

Para verificar la existencia de los factores de riesgo psicosocial se hará por medio de las siguientes fuentes de información:

- **Identificación de peligros y valoración de riesgos:** De acuerdo con Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos se identifican las áreas, actividades y procesos con riesgo Psicosocial, así como la población expuesta. Se evalúan los controles establecidos y en caso de ser necesario se determinan nuevos controles con el propósito de eliminar o disminuir el riesgo.
- **Estadísticas:** Información sobre las actividades de intervención relacionadas con los factores psicosociales, de la que es posible identificar áreas o personas que hayan reportado exposición a factores de riesgo psicosocial y/o síntomas asociados al estrés.
- **Cuestionarios Y/O Encuestas:** Esta herramienta se fundamenta en la recolección de información cualitativa de los individuos, acerca de las variables psicosociales laborales, extra laborales e individuales y también sobre los síntomas de estrés que experimenta. Se aplicará un instrumento validado a nivel nacional para la identificación y tipo de intervención del riesgo psicosocial:
 - Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
 - Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma).
 - Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma).

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA RIESGO PSICOSOCIAL | Página 6 de 9 | |

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral.
 - Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.
 - Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
 - Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
 - Cuestionario para la evaluación del estrés.
- **Diagnóstico de condiciones de salud:** El diagnóstico de las condiciones de salud parte de los exámenes médicos de ingreso y de los exámenes médicos periódicos; de conformidad con los resultados de estos se realiza un análisis y consolidado. Identificando diagnósticos como:
 - Trastornos psicóticos agudos y transitorios.
 - Trastorno de ansiedad generalizada.
 - Trastorno de pánico.
 - Reacciones a estrés grave.
 - Hipertensión arterial secundaria.
 - Úlcera gástrica.
 - Depresión.
 - Trastornos de adaptación.
 - Síndrome del colon irritable.
 - Trastornos del sueño.
 - Enfermedades cerebrovasculares

Etapa 3: **INTERVENCIÓN**

Desarrollo de programas y estrategias de intervención, prevención, monitoreo.

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA RIESGO PSICOSOCIAL | Página 7 de 9 | |

El análisis de datos recolectados en la fase de diagnóstico, indicará las debilidades y fortalezas de la Organización y que población o nivel será intervenido según su necesidad y que estrategias se deben implementar.

De acuerdo al diagnóstico se identifican las medidas de intervención que correspondan, son más recomendables las medidas de carácter global, organizativas y colectivas que las medidas particulares sobre el trabajador.

Se describen algunas estrategias de intervención:

- **Intervención sobre la organización:** El Comité Mixto OIT/OMS (1984) propone las siguientes medidas de prevención:
 - Modificar la organización del trabajo (enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas y puestos, etc., dando mayor autonomía, delegando responsabilidades, etc.).
 - Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos laborales, adecuando el ambiente físico -temperatura, iluminación, colores...).
 - Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo).
 - Racionalizar el tiempo de trabajo (estableciendo pausas y descansos adecuados).
 - Suministrar información sobre los procesos de trabajo (informando anticipadamente de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías).
 - Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.
 - Favorecer la participación de los trabajadores en las medidas de organización, en la toma de decisiones, en la gestión del cambio, en los métodos de trabajo.

- **Intervención sobre el trabajador:** va orientada hacia él mismo considerado individualmente y tiene como objetivo conseguir que el trabajador conozca los riesgos, adquiera nuevas actitudes hacia el trabajo y hacia la vida. Consiste en dotarle de estrategias de afrontamiento sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas.

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------|
| PROMOTORA DE SEGUROS CÚCUTA Ltda. | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | GA-P-01-PR02 | |
| | MEJORA CONTINUA | FECHA 20/06/2017 | VERSIÓN 1.0 |
| | PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA RIESGO PSICOSOCIAL | Página 8 de 9 | |

• **Intervención Social:** El apoyo social se ha definido como los vínculos entre individuos y grupos que sirven para la incorporación de competencias adaptativas en el manejo de los desafíos y problemas inmediatos, en crisis y en privaciones.

Las estrategias pasan por fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores. Por medio del apoyo social, tanto en el trabajo como en el entorno familiar y social, los trabajadores obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre el desempeño laboral, y consiguen apoyo emocional, consejos y otros tipos de ayuda.

Etapa 4. **EVALUACIÓN**

La evaluación tiene como objetivo medir, controlar y ajustar las acciones realizadas con las programadas en un determinado período de tiempo y de esta manera verificar el cumplimiento de los objetivos y/o metas propuestas.

Se realiza una evaluación periódica al personal al cual se le ha diagnosticado alguna presunta patología de asociada a factores psicosociales de conformidad con lo establecido por el medico laboral. Dentro de esta evolución se enfatiza en la mejoría de los síntomas que el colaborador había referido en la valoración anterior.

6. INDICADORES DE EVALUACIÓN

Los Indicadores de evaluación del Sistema de Vigilancia Epidemiológica, se establecen de conformidad con la Legislación vigente, y serán actualizados de manera trimestral por el Grupo Encargado del tema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

| Nombre del indicador | Tipo | Objetivo del indicador | Meta | Formula de calculo | Unidad | Frecuencia de medicion |
|------------------------------------|----------|--|------|--|------------|------------------------|
| Nivel de cumplimiento del programa | Eficacia | Medir el cumplimiento de metas establecidas en el proceso de | 90% | $(N^{\circ} \text{ actividades realizadas}) / (\text{Total de Actividades Programadas}) * 100$ | Porcentaje | Trimestral |

| | | | | | | |
|--|-------------|---|-----|--|------------|-----------|
| de Riesgo Psicosocial | | implementacion del programa | | | | |
| Cobertura del programa | Efectividad | Disminuir los efectos de los factores de riesgo Psicosocial y contribuir al mejoramiento del ambiente laboral y bienestar de los trabajadores | 90% | $(\text{N}^\circ \text{ de personas intervenidas}) / (\text{N}^\circ \text{ total de personas evaluadas}) * 100$ | Porcentaje | Semestral |
| Intervención de casos críticos de estrés | Efectividad | Determinar el número de casos que disminuyeron su nivel de estrés al finalizar el periodo de intervención | 20% | $(\text{N}^\circ \text{ de casos intervenidos con nivel muy alto de estrés}) / (\text{N}^\circ \text{ de casos valorados con nivel muy alto de estrés}) * 100$ | Porcentaje | Anual |

ANEXO B.1. PLAN DE EMERGENCIAS

OBJETIVO GENERAL

PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA LTDA se compromete con la protección y promoción de la salud y bienestar de los trabajadores procurando su integridad física mediante el control de los riesgos propios de la actividad laboral y económica de la entidad, comprometidos también con el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, de los procesos y la protección del medio ambiente.

Los programas desarrollados en PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA estarán orientados al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado generando un compromiso individual y colectivo de todos los niveles de la organización así como también a la intervención, identificación, evaluación y control de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias.

Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo asegurando el bienestar y cuidado de toda la organización. Igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que pueden generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Dar a conocer a la Gerencia y Empleados de PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA LTDA las herramientas necesarias para planear, organizar, dirigir y controlar actividades

ALCANCE

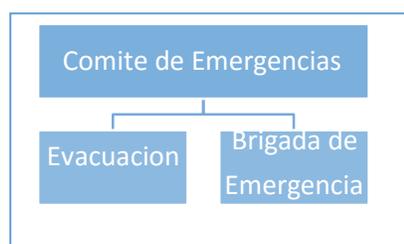
- Identificar las amenazas internas y externas que puedan afectar a la empresa en caso de un desastre.
- Realizar un inventario de recursos técnicos, financieros y humanos presentes en la empresa para brindar atención ante emergencias.
- Realizar análisis de vulnerabilidad.
- Estructurar Brigada de Emergencia y Evacuación
- Definir los parámetros a seguir antes, durante y después de la emergencia.
- Diseñar el plan de evacuación, definiendo las rutas, tiempos de salida y lugar de encuentro.

POLITICA ORGANIZACIONAL

METODOLOGIA

El documento del plan de emergencias hace uso de la metodología, basada en el análisis de vulnerabilidad y determinación del nivel de riesgo por medio de DIAMANTE DE RIESGO, para posteriormente establecer las medidas de intervención y mejoramiento pertinentes.

ESTRUCURA ORGANIZACIONAL PARA EMERGENCIAS



INFORMACION GENERAL

| | | | |
|--|--|------------------|--|
| Razón Social | PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA LTDA | | |
| Nit | 900671325-1 | | |
| Dirección y Teléfono | Av. 1E 13-15 local 1 Caobos | | |
| Trabajadores Permanentes | 10 | | |
| Trabajadores Flotantes | 3 | | |
| Clientes Flotantes | | | |
| Horario Laboral | 8:00AM - 12:00 PM | | 2:00PM - 6:00 PM |
| Servicio o Actividad Comercial | Venta y Comercialización de seguros todo riesgo y SOAT | | |
| Persona responsable del plan de emergencia | Coordinador del SST | | |
| Ubicación Geográfica y vías de acceso | Promotora de Seguros Cúcuta Ltda., se encuentra ubicada en la Av. 1e N 13-15 Barrio Caobos. | | |
| Descripción de las instalaciones | <p>Promotora de Seguros Cúcuta cuenta con: En la Primera Planta, cuenta con una única entrada en vidrio, donde al ingresar están ubicadas de forma lineal los técnicos de las diferentes áreas, a su vez la recepción dividida por otro mural en vidrio. La segunda planta, cuenta con oficinas separadas con murales de vidrio y alineadas, contando con las escaleras como el único mecanismo de acceso.</p> | | |
| Instalaciones Especiales | TIPO DE INSTALACIÓN | SI/NO | OBSERVACIONES |
| | Chut basuras | NO | |
| | Sistema de ventilación | NO | |
| | Sistema de extracción | NO | |
| | Subestación eléctrica | NO | |
| | Planta eléctrica de emergencia | NO | |
| | Tanques de agua | SI | |
| | Tanques de combustibles | NO | |
| | Calderas | NO | |
| | Compresores | NO | |
| | Almacenamiento o redes de gases combustibles | NO | |
| | Ascensores/malacate | NO | |
| | Equipos de refrigeración | SI | Aire acondicionado Cuartos fríos - dos Refrigeración frutas verduras Neveras |
| Electrobombas | NO | | |
| Empresas Aledañas | NORTE | RESIDENCIAL | |
| | SUR | OFICINAS | |
| | ORIENTE | CLINICA SAN JOSE | |
| | OCCIDENTE | OFICINAS | |

RECURSOS HUMANOS

GRUPOS DE RESPUESTA INTERNA ANTE EMERGENCIAS

Estructura Comité de Emergencias: Debe tener como mínimo un representante del nivel directivo de la sede.
Brigada de Emergencias: Con conocimientos básicos de primeros auxilios y manejo de extintores. Coordinadores de evacuación Con conocimiento en prevención de emergencias, rutas de evacuación, salidas de emergencia y puntos de encuentro.

COMITÉ DE EMERGENCIAS

Este equipo lidera el plan de emergencias desde el nivel estratégico de la compañía

ANTES: 1. Gestionar los recursos necesarios para la consecución de equipos, adecuación de instalaciones y dotación de los recursos de emergencia. 2. Conocer detalladamente el Plan de Emergencia de sus instalaciones. 3. Liderar las actividades de promoción y cumplimiento del Plan de Emergencias, garantizando su operatividad mediante la participación en capacitaciones y entrenamientos. 4. Establecer y revisar los protocolos de respuesta en caso de emergencia, no solo para situaciones de evacuación sino para aquellas que afecten la continuidad de las actividades. 5. Conformar el Grupo de Respuesta a Emergencias asignando personal para el grupo de Coordinadores de Evacuación y la Brigada de Emergencia, procurando en todo momento el cubrimiento de todas las instalaciones. 6. Favorecer las acciones de mejora que se evidencien como parte del Plan de Emergencia, verificando que las situaciones de riesgo sean eliminadas en lo posible y controladas siempre.

DURANTE: 1. Conservar la calma. 2. Atender la información suministrada por la Brigada de Emergencia o los Coordinadores de Evacuación, para la toma de decisiones en caso de emergencia. 3. Garantizar que se tenga disponible la paleta de PMU (Puesto de mando unificado) y el megáfono. 4. Activar el sistema de notificación y los procedimientos pertinentes en caso de emergencia, de acuerdo con la situación analizada: cadena de llamadas interna, comunicación con instancias superiores, comunicación a organismos de socorro. 5. Valorar siempre la posibilidad de atención de la emergencia con los recursos disponibles, en caso de no poder hacerlo dar la orden de evacuación activando la alarma correspondiente. 6. Solicitar la ayuda externa requerida, ya sea directamente o dando la orden a otra persona. 7. Interactuar con los organismos de apoyo externo y conformar con ellos el Puesto de Mando Unificado PMU en el sitio previamente designado para ello. 8. Recibir la información de personas evacuadas por parte de los Coordinadores de Evacuación, y de lesionados atendidos por parte de la Brigada de Emergencia. Solicitarla siempre.

DESPUÉS: 1. Dar la orden de reingreso a las instalaciones. Si es un simulacro, esta orden se da cuando ya se tiene la información de personas evacuadas. Si es una situación real esta orden se da solo cuando los organismos de apoyo externos, han avalado el sitio como un lugar seguro para retomar labores. 2. En caso de no poder retornar a las instalaciones debido a los daños generados por la emergencia, el Comité de Emergencias debe tomar las decisiones sobre la ubicación del personal y la retoma posterior de labores. 3. Orientar el reingreso mediante orden previamente establecido: regresan primero las áreas encargadas de poner a funcionar la sede (sistemas, atención al público, etc.), y de allí en adelante por áreas. 4. Evaluar las condiciones de la emergencia, garantizando la ejecución de las oportunidades de mejoramiento que de allí surjan. 5. Hacer evaluación del desempeño del Grupo de Respuesta a Emergencias: Brigada, Coordinadores de Evacuación y Comité. 6. Favorecer la reposición de los insumos que hayan sido usados como respuesta a la emergencia. 7. Diligenciar los informes pertinentes y garantizar su adecuado archivo para las evaluaciones internas o externas que se susciten posteriores al evento.

COORDINADORES DE EVACUACIÓN

Son los encargados de orientar la salida segura de los ocupantes, siguiendo la ruta de evacuación hacia el punto de encuentro.

ANTES: 1. Conocer claramente el funcionamiento del sistema de notificación de emergencias, y las acciones que debe realizar. 2. Reconocer las rutas de evacuación y salidas de emergencia. Si están obstruidas o inseguras notificar al Comité de Emergencias. 3. Identificar las personas de su área y mantener actualizada la lista de verificación. 4. Participar en las jornadas de capacitación, entrenamiento y simulacros que sean programadas. 5. Cuando lleguen personas nuevas a su área presentarse como Coordinador de Evacuación indicando el funcionamiento de sistema de alarma, rutas, salidas y puntos de encuentro.

DURANTE: 1. Conservar la calma. 2. Hacer uso de método de identificación como Coordinador de Evacuación. 3. Comenzar la evacuación en el momento que se active la alarma, recordando a las personas que se encuentren en el área, la ruta a seguir y el punto de encuentro. 4. En los lugares donde se cuente con Coordinador de Evacuación principal y suplente, ambos actúan como principales en el momento de activarse la alarma, el principal encabeza la salida y el suplente hace el cierre verificando los sitios ocultos (baños, salas de reunión, bodegas, cocinetas, etc.). 5. Si usted es el único Coordinador de Evacuación del área, recuerde las rutas de evacuación y el punto de encuentro para que se inicie el desplazamiento, y realice una verificación rápida de sitios ocultos. 6. Si el área cuenta con paleta de identificación para el punto de encuentro, garantice que esta sea visible durante el recorrido y en el sitio final. 7. Si durante la evacuación alguien se resiste a la salida, indíquele la condición del riesgo, y continúe la evacuación con las demás personas. Notifique al Comité de Emergencias en el punto de encuentro. 8. Si se encuentra un lesionado en la ruta de evacuación, notifique al Comité de Emergencias, y déjelo en un sitio seguro mientras la Brigada de Emergencias y/o los organismos de apoyo externo proceden a su atención. 9. En el punto de encuentro: proceda al chequeo del personal y notifique de inmediato al Comité de Emergencias. 10. En casos de enfrentamiento armado, amenaza terrorista o similar, busque refugio al interior de las instalaciones, en la parte más central alejada de los ventanales, indicando posición de seguridad: agáchese, cúbrase y sujétese. Evalúe la posibilidad de evacuación según las circunstancias que se presenten.

DESPUÉS: 1. Orientar el reingreso a las instalaciones según el orden asignado por el Comité de Emergencias. 2. Evaluar las condiciones de la emergencia, garantizando la ejecución de las oportunidades de mejoramiento que de allí surjan. 3. Informar al Comité de Emergencia la necesidad de reposición de elementos que hayan sido usados como respuesta a la emergencia. 4. Diligenciar los informes pertinentes y garantizar su adecuado archivo para las evaluaciones internas o externas que se susciten posteriores al evento.

| CARGO - NOMBRE | ÁREA | TELÉFONO | EXTENSIÓN / CELULAR |
|----------------|------|----------|---------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

BRIGADA DE EMERGENCIAS

Su función principal es prestar los primeros auxilios a las personas afectadas, control de conatos de incendio (manejo de extintores) y contingencias ambientales

ANTES: 1. Conocer claramente el funcionamiento del sistema de notificación de emergencias, y las acciones que debe realizar. 2. Reconocer las rutas de evacuación y salidas de emergencia. Si están obstruidas o inseguras notificar al Comité de Emergencias y al Coordinador de Evacuación del área. 3. Identificar los recursos para emergencia disponibles en su área y en general, en toda la instalación, garantizando su disponibilidad y mantenimiento: extintores, botiquines, camillas, linternas. 4. Participar en las jornadas de capacitación, entrenamiento y simulacros que sean programadas. 5. Permanecer actualizado en los temas básicos de primeros auxilios y prevención del fuego. 6. Conocer la ubicación del Centro de Atención y Clasificación de Heridos CACH, designado en el Plan de Emergencias. 7. Cuando lleguen personas nuevas a su área presentarse como Brigadista de Emergencia indicando la ubicación de los recursos para emergencias.

DURANTE: 1. Conservar la calma. 2. Hacer uso del método de identificación que lo identifica como Brigadista de Emergencia. 3. Valorar las condiciones de la emergencia, determinando las actuaciones pertinentes, apoyando la toma de decisiones del Comité de Emergencia cuando sea necesario y las labores de evacuación si le es posible. 4. Siempre hágase la siguiente pregunta: ¿puedo controlar esta situación con los recursos disponibles? Si la respuesta es SI proceda al control, si la respuesta es NO apoye labores de evacuación. Apoye el control siempre y cuando su vida no esté en peligro. 5. Garantizar la delimitación del área de riesgo, impidiendo el tránsito de las personas hacia ella. 6. En caso de fuego: evaluar la posibilidad de controlarlo con un extintor, y proceder a ello, de lo contrario iniciar labores de evacuación del área. 7. En caso de lesionados: evaluar las condiciones de los pacientes mediante la VALORACIÓN PRIMARIA, determinando la prioridad de atención en función de sus lesiones y estableciendo las necesidades de remisión a centros asistenciales. Comunicar siempre al Comité de Emergencias. 8. En caso de contingencia ambiental, atender la contingencia usando el material adecuado para ello. 9. Si se encuentra un lesionado en la ruta de evacuación, notifique al Comité de Emergencias, y proceda a su atención. Si se entera en el punto de encuentro, proceda con las acciones de salvamento y rescate, recuerde que solo debe reingresar a la instalación si su integridad no se ve seriamente comprometida, en caso contrario espere a que los organismos de socorro se encarguen del rescate. 10. En el punto de encuentro: instalar el CACH en el sitio previamente designado, iniciando la atención de lesionados que surjan en función de la emergencia, e informando a los organismos de socorro cuando estos lo requieran.

DESPUÉS: 1. Evaluar las condiciones de la emergencia, garantizando la ejecución de las oportunidades de mejoramiento que de allí surjan. 2. Participar en el reacondicionamiento de la sede, preservando las evidencias o pruebas que sirvan para la investigación del origen de la emergencia. 3. Informar al Comité de Emergencia la necesidad de reposición de elementos que hayan sido usados como respuesta a la emergencia. 4. Diligenciar los informes pertinentes y garantizar su adecuado archivo para las evaluaciones internas o externas que se susciten posteriores al evento.

| NOMBRE | ÁREA | TELÉFONO | EXTENSIÓN / CELULAR |
|--------|------|----------|---------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

RECURSOS FÍSICOS E INSTALACIONES PARA EMERGENCIAS

Recursos Físicos: identificar al interior de la sede todos los recursos que puedan emplearse en una respuesta a emergencias, tales como extintores, linterna, paletas de identificación, megáfono, señalización de evacuación, chalecos de identificación, equipos de detección (detectores de humo, regaderas automáticas, detectores de inundación), puertas y muros cortafuego, puertas de emergencia, sistema de alarma, camillas, botiquines, inmovilizadores, collar Philadelphia, lámparas de emergencias, duchas lavaojos, entre otros..

EXTINTORES

Inspeccionar cada año o cada vez que se presenten cambios estructurales en la sede.

| FECHA DE INSPECCIÓN | UBICACIÓN | TIPO | ESTADO | | | PRÓXIMA RECARGA | OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES |
|---------------------|-----------|------|---------------|-----------|----------|-----------------|---------------------------------|
| | | | MANGO-PALANCA | MANÓMETRO | CILINDRO | | |
| | | | | | | | |

IDENTIFICACION DE EMERGENCIAS

| ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LAS AMENAZAS | | | | | |
|---|----------------------|---|--|--|---|
| TIPO EMERGENCIA | FECHA | CAUSAS | LUGAR | EFFECTOS | |
| SISMO | 25 de marzo del 2015 | Movimiento telúrico con epicentro en los santos Santander de magnitud de 5.2 en la escala de roster | santos Santander | movimiento de las capas tectónicas de la tierra provocando movimientos bruscos en la estructura de la corporación ,no se presentaron daños | |
| IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS | | | | | |
| TIPO | ORIGEN | DESCRIPCIÓN DE LA FUENTE | CALIFICACION | MEDIDAS DE CONTROL | |
| NATURALES | Sismo | Externo | La ciudad se encuentra ubicada sobre terrenos considerados de alto impacto sísmico, atravesado por fallas geológicas , la principal y más conocida es la denominada falla de Boconó que atraviesa la ciudad de norte a sur | PROBABLE | Busque que las personas permanezcan en su sitio, hábleles fuerte y calmado Si existen evidentes indicios de daños a estructuras (paredes, techos, columnas, etc.), tome usted la decisión de evacuar el área, haga que las personas utilicen la salida más próxima, bloquee la entrada del área afectada y no permita que las personas regresen Si en la vía de salida existe un riesgo inminente, desvíe el tráfico de personas a otra salida. Vaya al sitio de reunión final y verifique la salida del grupo; en caso de alguna anomalía, notifique al coordinador general espere instrucciones de la organización de emergencias y transmítalas al grupo cuando ello sea precedente. |

| | | | | | |
|---------------------|---|-------------------|--|----------|--|
| | Inundación | Externo | Lluvias torrenciales que saturan el sistema de drenado de alcantarillado municipal, generando represamientos y aumento de nivel de agua en las calles aledañas a la empresa. | POSIBLE | Activar protocolo de emergencia para salvaguardar bienes que puedan ser susceptibles de sufrir daños. |
| TECNOLÓGICAS | Incendio | Interno / Externo | Incendio por corto circuitos que podrían complicarse por la existencia de equipos electrónicos y almacenamiento de productos de aseo en el baño. | PROBABLE | Mantenga la calma, suspenda inmediatamente las actividades que se estén desarrollando, notificar a la brigadas, coordinador de evacuación o comité de emergencias, interrumpir suministro eléctrico a equipos y maquinaria, si está capacitado tomar el medio de extinción apropiado y controlar el fuego, caso contrario aléjese del área y espere la llegada de los grupos de apoyo y siga sus instrucciones, si existen víctimas y no tiene entrenamiento en primeros auxilios, acompañe a la víctima mientras llega la brigada, si el incendio esta fuera de control aléjese del área y espere una evacuación, en caso de evacuación no debe devolverse por ningún motivo, este atento a las instrucciones del grupo de apoyo. |
| SOCIALES | Orden público: Hurto, terrorismo, asonadas. | Externo / Interno | Extorsión, robo a mano armada, debido a la presencia de delincuencia común y organizada en la zona urbana. | POSIBLE | No intente ningún tipo de control, No oponga resistencia a las acciones delictuales, Obedezca las instrucciones del asaltante, pero de manera lenta y calmada, Observe los rasgos de los delincuentes y escuche su parlamento, De aviso apenas pueda sin poner en riesgo su vida o la otras personas, Mantenga listado de equipos y herramientas, reporte novedades al vigilante de la instalación ante cualquier novedad, mantenga la calma, active protocolo de seguridad para que el grupo de apoyo externo de la policía proceda. En caso de asonadas y manifestaciones, cierre las puertas principales del establecimiento y manténgase alerta. |

ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD: El documento de Plan de Emergencias está basada en el análisis de vulnerabilidad y determinación del nivel de riesgo por medio del DIAMANTE DE RIESGO, para posteriormente establecer las medidas de intervención y mejoramiento pertinentes.

| ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD EN LAS PERSONAS | | | ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD EN LOS RECURSOS | | | ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD ADMINISTRATIVA | | |
|---|---------|-------------------------------------|---|---------|---------------|--|---------|--|
| PUNTO A CALIFICAR CALIFICACION: SI = 0 NO=1 PARCIAL=0.5 | PUNTAJE | OBSERVACIONES | PUNTO A CALIFICAR CALIFICACION: SI = 0 NO=1 PARCIAL=0.5 | PUNTAJE | OBSERVACIONES | PUNTO A CALIFICAR CALIFICACION: SI = 0 NO=1 PARCIAL=0.5 | PUNTAJE | OBSERVACIONES |
| ORGANIZACIÓN | | | MATERIALES | | | SERVICIOS PÚBLICOS | | |
| ¿Existe una política general de Seguridad y Salud en el Trabajo donde se indica la prevención y preparación para afrontar una emergencia? | 1 | No Existe una política de seguridad | ¿Tiene protección física, barreras, diques, puertas y muros cortafuegos? | 1 | No | ¿Se cuenta con buen suministro de energía eléctrica? | 0 | Es suministrada por centrales eléctricas de norte de Santander |
| ¿El Plan de Emergencia es administrado por la dirección de la sede o por una instancia establecida desde allí? | 1 | No tienen plan de emergencia | ¿Existen áreas con necesidad de fortalecer, reparar, hacer cambios o ajustes en vigas y estructuras? | 0 | Si | ¿Se cuenta con buen suministro de gas? | 0 | No aplica |
| ¿Existe Comité de Emergencias y tiene funciones asignadas? | 1 | No hay comité de emergencias | ¿Los materiales utilizados para la construcción y acabados cuentan con algún material retardante ante el fuego? | 1 | No | ¿Se cuenta con buen suministro de agua? | 0 | Si, del acueducto municipal |

| | | | | | | | | |
|---|-------------|--|--|-------------|---|--|-------------|---|
| ¿Se ha establecido un cronograma de actividades del Comité de Emergencia? | 1 | No hay cronograma de actividades | ¿Se cuenta con resistencia al fuego en muros (mínimo 2 horas) y en puertas (mínimo 1,5 horas)? | 1 | No | ¿Se cuenta con buen sistema de alcantarillado? | 0 | Si, del servicio público |
| ¿La empresa participa y promueve activamente con sus trabajadores el programa de prevención, preparación y respuesta ante emergencias? | 1 | No hay evidencia de actividades relacionadas con emergencias | ¿Se encuentran en buen estado las instalaciones eléctricas? | 0 | Instalaciones eléctricas en buen estado | ¿Se cuenta con un buen programa de recolección de basuras? | 0 | Si, Recolección de empresas municipales |
| ¿Existe Brigada de Emergencias y tiene funciones asignadas? | 1 | No se han asignado trabajadores para conformar la brigada de emergencias | ¿Se encuentran en buen estado las instalaciones de agua? | 0 | Se encuentran en perfecto estado | ¿Se cuenta con buen sistema de comunicaciones en telefonía fija? | 0 | Si |
| ¿Se ha definido y se dispone del número mínimo de brigadistas necesarios para cubrir todas las áreas, en todos los turnos en situaciones de emergencia? | 1 | No se han asignado trabajadores para conformar la brigada de emergencias | ¿Se encuentran en buen estado las instalaciones de gases? | 0 | NA | ¿Se cuenta con buen sistema de comunicaciones en telefonía móvil | 0 | Si, Celulares |
| ¿Existen Coordinadores de Evacuación por área y tienen funciones asignadas? | 1 | No existen coordinadores de evacuación | ¿Se cuenta con un sistema de drenajes adecuado? | 0 | Si se cuenta | ¿Se cuenta con buen sistema de comunicaciones en internet? | 0 | Se cuenta con internet |
| Promedio de Organización | 1,00 | | Promedio de Materiales | 0,38 | | Promedio Servicios Públicos | 0,00 | |

| CAPACITACIÓN | | | EDIFICACIONES | | | SISTEMAS ALTERNOS | | |
|--|-----|--|--|---|---|---|-----|---|
| ¿El Comité de Emergencia, la Brigada de Emergencia y los Coordinadores de Evacuación han recibido formación por lo menos una vez al año? | 1 | No han recibido formación durante el último año | ¿La construcción cumple con alguna de las normas nacionales de sismo resistencia CCSR84, NSR98, NSR10? | 1 | No | ¿Se cuenta con tanques de reserva de agua? | 0,5 | Si un tanque pequeño en el baño 10 litros |
| ¿Se cuenta con un programa de capacitación en prevención y control de emergencias? | 1 | No hay programa de capacitación | ¿Las escaleras de emergencias se encuentran en buen estado y poseen doble pasamanos? | 1 | Escaleras de la instalación no son adecuadas para emergencias | ¿Se cuenta con una planta eléctrica de emergencia? | 1 | NO |
| ¿Se han realizado jornadas de inducción y re inducción sobre el Plan de Emergencia? | 1 | No se ha realizado inducción en el tema | ¿Cuenta con vías de acceso suficientes y adecuadas para la evacuación? | 1 | La única salida de emergencia es de vidrio y muy pesada para abrir | ¿Se cuenta con un sistema de iluminación de emergencia? | 1 | No cuentan con sistema de iluminación de emergencia |
| ¿Las personas han recibido capacitación general en temas básicos de emergencias y en general saben auto protegerse? | 0,5 | Conocen algunos temas relacionados con emergencias | ¿Existe más de una salida y se han diseñado rutas principales y alternas de evacuación? | 1 | Existe una sola salida de emergencia | ¿Se cuenta con un buen sistema de vigilancia física? | 0,5 | Se cuenta con cámaras de seguridad |
| ¿Se cuenta con registros de los simulacros generales de la empresa, que incluyan: fecha, participantes, desarrollo del | 1 | No se ha realizado simulacros | ¿Se han establecido y señalado claramente las rutas de evacuación, los puntos de encuentro, las salidas y las no-salidas para cada una de las áreas o secciones de la empresa? | 1 | No hay señalización de punto de encuentro ni de rutas de evacuación | ¿Se cuenta con un sistema de comunicación diferente al público? | 1 | No cuentan con sistema diferente |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|----|--|---|--|
| ejercicio, resultados? | | | | | | | | |
| ¿Se ha divulgado la información sobre emergencias a los visitantes, contratistas y clientes? | 1 | No hay forma de divulgar información a contratistas | ¿Han sido ubicados en planos de la empresa por áreas y dados a conocer a todas las personas? | 1 | No | ¿Se tiene establecido por escrito la puesta en funcionamiento de la empresa en otro sitio, en caso de cierre de actividades parcial o total de la empresa? | 1 | No tienen definido la contingencia en el caso que ocurra este evento |
| ¿Existe un cronograma de prácticas, simulacros y simulaciones para el año? | 1 | No existe cronograma de practicas | ¿Existe instrumentos o formatos para realizar inspecciones a las áreas para identificar condiciones inseguras que puedan generar emergencias? | 1 | No | | | |
| ¿Se aplica un sistema de retroalimentación posterior a las situaciones de emergencias, sesiones de práctica, simulaciones y simulacros, en el que participe todo el personal involucrado en las mismas, y cuyos resultados se comunican a la gerencia? | 1 | No se han presentado emergencias | ¿Cada vez que se efectúan cambios en los procesos, procedimientos, equipos o instalaciones de la empresa, se realizan evaluaciones completas por individuos calificados para determinar el cumplimiento con las regulaciones, los códigos y los estándares aplicables a la empresa, para la prevención de incendios? | 1 | No | | | |
| ¿El Comité de Emergencia realiza la programación anual de actividades sobre el Plan de Emergencia, | 1 | No se tiene comité de emergencia | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|-------------|--|----------------------------------|-------------|--|-----------------------------------|-------------|--|
| basado en los informes y resultados de los sistemas de retroalimentación existentes? | | | | | | | | |
| Se cuenta con manuales, folletos como material de difusión en temas de prevención y control de emergencias? | 1 | No existe información ni material de difusión asociado a emergencias | | | | | | |
| Promedio de Capacitación | 0,95 | | Promedio de Edificaciones | 1,00 | | Promedio Sistemas Alternos | 0,83 | |

| DOTACIÓN | | | EQUIPOS | | | RECUPERACIÓN | | |
|---|---|---|---|---|--------------------------|---|---|---|
| ¿Se ha establecido un sistema de alerta/alarma que indique a todos los empleados, contratistas y visitantes, la necesidad de evacuar? | 1 | No hay alarma | ¿Se cuenta con sistema de alarma? | 1 | No hay sistema de alarma | ¿Se cuenta con algún sistema de seguro para los empleados? | 0 | Si se cuenta con el sistema general de seguridad social |
| ¿Existe un sistema para la notificación interna al Comité de Emergencia de la empresa? | 1 | No hay comité de emergencias | ¿Se cuenta con una red hidráulica contraincendios dotada de bombas, siamesas y gabinetes? | 1 | No se cuenta | ¿Se encuentra asegurada la edificación en caso de terremoto, incendio, atentados terrorista etc.? | 0 | Si |
| ¿Las áreas y equipos para la prestación de primeros auxilios y prevención del fuego son | 1 | No cuentan con elementos de primeros auxilios | ¿Existen procedimientos para controlar emergencias por materiales peligrosos? | 0 | NA | ¿Se cuenta con un sistema alternativo para asegurar la información en medio magnética y con | 1 | No cuentan con Backup |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|----------------------------------|--|-----|------------------------------------|
| suficientes en número? | | | | | | alguna compañía aseguradora? | | |
| ¿Las áreas y equipos para la prestación de primeros auxilios y prevención del fuego están ubicadas convenientemente y se identifican claramente? | 1 | No se cuenta con señalización y equipos para la prestación de primeros auxilios | ¿Cuenta con sistemas automáticos de detección de incendios? | 1 | No cuentan | ¿Se encuentran asegurados los equipos y todos los bienes en general? | 0 | Si |
| ¿Los brigadistas tienen acceso inmediato a los suministros de primeros auxilios? | 1 | No se cuenta con brigadas | | | | ¿Existe un protocolo con asignación de funciones para la recuperación en caso de emergencia? | 0,5 | No existen protocolos formalizados |
| ¿La empresa cuenta con sistemas de detección de peligros, control de derrames y escapes de materiales peligrosos? | 1 | No tiene | ¿Por lo menos una vez al año, se realizan evaluaciones completas por individuos calificados para determinar el cumplimiento con las regulaciones, los códigos y los estándares aplicables a la empresa, para la prevención de incendios? | 1 | No hay evidencia en evaluaciones | ¿Existe un plan escrito para el restablecimiento de las actividades generales en caso de pérdidas graves para garantizar la continuidad del negocio posterior a la emergencia? | 1 | No existe el plan escrito |
| ¿La empresa cuenta con iluminación y energía de emergencia? | 1 | No cuenta | ¿Existen hidrantes públicos o privados? | 1 | Nose cuenta con una | | | |
| ¿La empresa cuenta con equipos de protección personal adecuados y | 1 | No | ¿Existen instrumentos o formatos para realizar inspecciones a los equipos utilizados en emergencias? | 1 | No se cuentan con equipos | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|--|--|--|
| equipos de comunicación? | | | | | | | | |
| ¿La Brigada de Emergencia se encuentra familiarizada con la ubicación y los procedimientos de cierre de todos los controles maestros de fuentes de energía y de agua? | 1 | No se cuenta con brigada de emergencia | ¿Existe un sistema de código de colores y rotulación de controles maestros de fuentes de energía? | 1 | No cuentan con el sistema de rotulación y controles maestros | | | |
| ¿Se cuenta con listas de verificación para cada uno de los Coordinadores de Evacuación? | 1 | No existen listados de verificación del personal | ¿Se cuenta con un sistema de comunicaciones en caso de emergencia? | 0 | Celulares | | | |
| ¿Se cuenta con material impreso con información crítica para la atención de emergencias disponible para el Comité de Emergencias? | 1 | No cuentan con la información | ¿Se cuenta con un sistema de comunicaciones alterno? | 0 | Se cuenta con líneas telefónicas | | | |
| | | | Se cuenta con programa de mantenimiento preventivo para los equipos de emergencia | 1 | No | | | |

| | | | | | | | |
|--|-------------|-----------------------------------|----------------------------|-------------|--|------------------------------|-------------|
| ¿Se cuenta con materiales para el apoyo de la evacuación como conos, paletas y cintas de balizaje? | 1 | No se cuenta con estos materiales | | | | | |
| Promedio de Dotación | 1,00 | | Promedio de Equipos | 0,73 | | Promedio Recuperación | 0,42 |

| CONSOLIDADO ANALISIS DE VULNERABILIDAD | | |
|---|--|--------------|
| EN LAS PERSONAS | | |
| Organización | | 1,0 |
| Capacitación | | 1,0 |
| Dotación | | 1,0 |
| TOTAL PERSONAS | | 3,0 |
| INTERPRETACIÓN | | ALTA |
| EN LOS RECURSOS | | |
| Materiales | | 0,4 |
| Edificación | | 1,0 |
| Equipos | | 0,7 |
| TOTAL RECURSOS | | 2,1 |
| INTERPRETACIÓN | | ALTA |
| SISTEMAS Y PROCESOS | | |
| Servicios públicos | | 0,0 |
| Sistemas alternos | | 0,8 |
| Recuperación | | 0,4 |
| TOTAL ADMINISTRATIVA | | 1,3 |
| INTERPRETACIÓN | | MEDIA |

| CALIFICACION | RANGO |
|---------------------|--------------|
| BAJA | 0.0 - 1.0 |
| MEDIA | 1.1 - 2.0 |
| ALTA | 2.1 - 3.0 |

CONSOLIDADO DEL NIVEL DE RIESGO

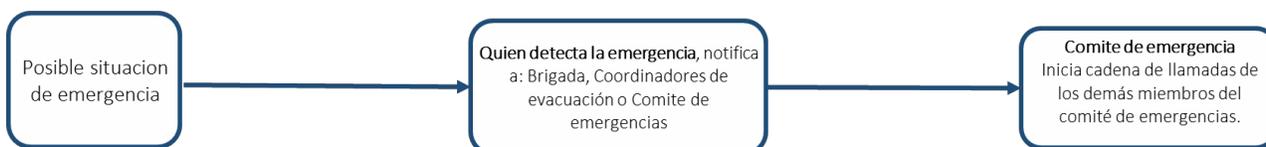
| AMENAZA | | VULNERABILIDAD | | | NIVEL RIESGO | |
|---|---|----------------|---|--------------|--------------|------|
| | | PERSONAS | RECURSOS | SIS. Y PROC. | | |
| NATURALES | Sismo | PROBABLE | ALTA | ALTA | MEDIA | ALTO |
| | Inundación | POSIBLE | ALTA | ALTA | MEDIA | ALTO |
| TECNOLÓGICA | Incendio | PROBABLE | ALTA | ALTA | MEDIA | ALTO |
| SOCIALES | Orden público: Hurto, terrorismo, asonadas. | POSIBLE | ALTA | ALTA | MEDIA | ALTO |
| INTERPRETACIÓN | | | | | | |
| 2 a 4 rombos en rojo | | ALTO | La probabilidad de ocurrencia y/o la materialización de esta amenaza relacionada con la vulnerabilidad administrativa, en las personas y los recursos a sufrir daño o pérdida, indican que es necesario establecer y priorizar medidas de intervención inmediatas tendientes a controlar la amenaza (si es interna y modificable) y disminuir la vulnerabilidad en los elementos expuestos | | | |
| 1 rombo en rojo o 4 amarillos | | MEDIO | La probabilidad de ocurrencia y/o la materialización de esta amenaza relacionada con la vulnerabilidad administrativa, en las personas y los recursos a sufrir daño o pérdida, indican que es necesario establecer medidas de intervención a mediano plazo tendientes a controlar la amenaza (si es interna y modificable) y disminuir la vulnerabilidad en los elementos expuestos. | | | |
| 1 a 3 rombos amarillos y / o los restantes verdes | | BAJO | La probabilidad de ocurrencia y/o la materialización de esta amenaza relacionada con la vulnerabilidad administrativa, en las personas y los recursos a sufrir daño o pérdida, indican que es necesario establecer medidas de control periódico que permitan monitorear la amenaza y la vulnerabilidad en los elementos expuestos para identificar y controlar a tiempo el incremento en el riesgo. | | | |

SISTEMA DE NOTIFICACION

El sistema de notificación es el esquema que permite informar sobre una posible situación de emergencia, y activar el protocolo de verificación y respuesta en la instalación

ALERTA: Es el estado de preparación que se activa cuando se identifica la posible materialización de una emergencia. Se inicia siempre con la Cadena de Llamadas interna, y dependiendo de los recursos disponibles en la sede, se hace uso de otros dispositivos.

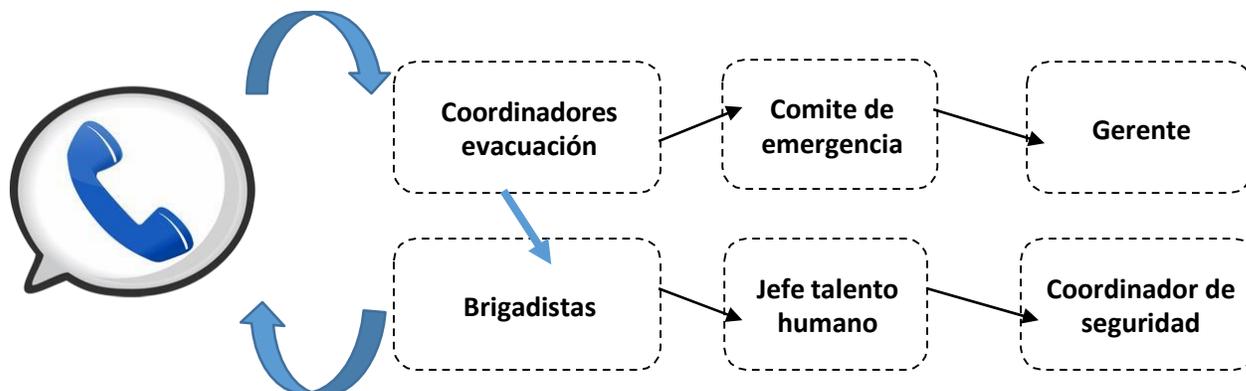
ESQUEMA GENERAL: la primera persona que se da cuenta de la situación de emergencia activa a cualquiera de los miembros del Grupo de Emergencia: Coordinadores de Evacuación, Brigada de Emergencia o Comité de Emergencia, en cualquiera de los casos, siempre se debe informar a algún miembro del Comité de Emergencia, quien de inmediato debe: 1) Dar inicio a la Cadena de Llamadas 2) Dirigirse al sitio para verificar la situación y tomar las decisiones pertinentes.



CADENA DE LLAMADAS

Es el esquema que permite activar la alerta entre los miembros del Comité de Emergencia, su funcionamiento se basa en realizar dos llamadas y recibir dos llamadas informando qué pasa y dónde pasa. En caso de que la persona a llamar no se encuentre o no conteste, se debe continuar con el siguiente integrante en la lista. Estas llamadas se pueden realizar mientras el integrante del Comité de Emergencia se dirige a la identificación de la posible emergencia.

La Cadena de Llamadas incluye la notificación a las instancias superiores que deben estar informadas sobre el evento para apoyar la toma de decisiones, identificar los líderes que sean necesarios por su relación con el negocio afectado.



ALARMA: Es el estado de RESPUESTA que se activa cuando se identifica que la emergencia no se puede controlar con los recursos disponibles, o porque se determina como medida preventiva para salvaguardar la vida de las personas. Se ordena por parte del Comité de Emergencia y siempre corresponde a una señal sonora perceptible en todas las áreas de la corporación.

ESQUEMA GENERAL: en el momento que se realiza la verificación de la posible emergencia por parte del Comité de Emergencia, se evalúa su control con los medios disponibles para ello en la sede o edificio, en caso de evaluar que no es posible el control o que la vida de las personas corre peligro, se debe dar la orden de evacuación, para lo cual se activa la alarma sonora del sitio (debido a ausencia de alarma se utilizaran pitos de momento)

| TIPO (PULSADOR / MEGÁFONO / PITO) | UBICACIÓN |
|-----------------------------------|----------------------|
| PITOS | AL LADO DEL EXTINTOR |

LISTA DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA

Corresponde a la lista de entidades que pueden apoyar la respuesta a la emergencia. Los centros asistenciales que se incluyen en esta lista, deben ser los más cercanos a la sede, a los cuales se puedan referenciar pacientes. Se sugiere incluir el número telefónico del cuadrante de seguridad de la policía si se tiene.

| | |
|--|-----------------|
| NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS NUSE | 1 2 3 |
| HOSPITAL ERAZMO MEOZ | 5829531 |
| CLINICA SANTA ANA | 5828384 |
| CRUZ ROJA COLOMBIANA | 132 5725600 |
| DEFENSA CIVIL COLOMBIANA | 144 5718547 |
| AGUAS CAPITAL | 5829200 |
| EJÉRCITO NACIONAL (Cuarta Brigada) | 152 – 234 75 13 |
| GAULA | 5762446 165 |
| CLINICA SAN JOSE | 5833700 |
| BOMBEROS | 119--5712256 |
| AMBULANCIAS | 132 5742929 |
| TRANSITO | 127 5789655 |
| ENERGIA CENS | 115 5824444 |

PLAN DE EVACUACION

El plan de evacuación es el conjunto de acciones que favorece la salida segura de una zona de riesgo a una de menos riesgo.

| | |
|------------------------------|---|
| RUTAS DE EVACUACIÓN | Desde el segundo piso: Descender por las escaleras hacia la primera planta Desde área de Recepción: salir por la puerta principal de la primera planta |
| SALIDAS DE EMERGENCIA | En la primera planta existen una única salida de emergencia |
| PUNTO DE ENCUENTRO PRINCIPAL | Existe un único punto de encuentro ubicado en la parte exterior (ver figura 1) |
| PUNTO DE ENCUENTRO ALTERNO | |
| PROTOCOLO DE REINGRESO | <ol style="list-style-type: none"> 1. El comité de emergencias da la orden de reingreso a las instalaciones. Si es un simulacro, esta orden se da cuando ya se tiene la información de personas evacuadas. Si es una situación real esta orden se da solo cuando los organismos de apoyo externos, han avalado el sitio como un lugar seguro para retomar labores. 2. En caso de no poder retornar a las instalaciones debido a los daños generados por la emergencia, el Comité de Emergencias debe tomar las decisiones sobre la ubicación del personal y la retoma posterior de labores. 3. Orientar el reingreso mediante orden previamente establecido: regresan primero las áreas encargadas de poner a funcionar las instalaciones 4. Evaluar las condiciones de la emergencia, garantizando la ejecución de las oportunidades de mejoramiento que de allí surjan. 5. Hacer evaluación del desempeño del Grupo de Respuesta a Emergencias: Brigada, Coordinadores de Evacuación y Comité. 6. Favorecer la reposición de los insumos que hayan sido usados como respuesta a la emergencia. 7. Diligenciar los informes pertinentes y garantizar su adecuado archivo para las evaluaciones internas o externas que se susciten posteriores al evento. |

PROCEDIMIENTO PLAN DE EVACUACIÓN

| DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|--|----------------------------------|
| 1. Identificación de la situación de peligro o recepción de la información. | Primer respondiente |
| 2. Información a cualquiera de los miembros del Comité de Emergencia, Coordinadores de Evacuación o Brigada de Emergencia. | Primer respondiente |
| 3. El miembro del Comité de Emergencias que fue informado, verifica la situación en el sitio reportado mientras de manera paralela activa la Cadena de Llamadas de la corporación. Toma decisiones basado en la verificación del evento. | Miembro de comité de emergencias |

| | |
|--|---|
| <p>4. La pregunta principal que se debe hacer el Comité de Emergencias y el Grupo de Respuesta Interna ante Emergencias, es ¿esta situación se puede controlar con los recursos disponibles y sin arriesgar la integridad de las personas?</p> | <p>Comité de Emergencias, Brigada de Emergencias.</p> |
| <p>5. Si la respuesta es SI y la situación se puede controlar sin poner en riesgo la vida de ninguna persona y con los recursos disponibles, se procede al control y posterior evaluación de causas y oportunidades de mejoramiento.</p> | <p>Brigada de Emergencias</p> |
| <p>6. Si la respuesta es NO y la situación no se puede controlar, el Comité de Emergencia debe dar la orden inmediata de evacuación y realizar las notificaciones externas a los organismos de socorro y a las instancias organizacionales pertinentes. La activación de la alarma podrá ser realizada por la recepción y/ó el Gerente de la Sede, en cuyas manos se encuentra el pulsador de activación de alarma.</p> | <p>Comité de emergencia</p> |
| <p>7. Ante el sonido de la alarma, los ocupantes deben comenzar la evacuación de las instalaciones. Los Coordinadores de Evacuación verifican la salida de las áreas y sus sitios ocultos, orientan por las rutas disponibles y chequean la llegada al punto de encuentro. En el momento en que los Coordinadores de Evacuación tienen la información sobre personas evacuadas y las novedades, debe informarlo de inmediato al Comité de Emergencia, sin esperar a ser llamados.</p> <p>Los Coordinadores de Evacuación orientan a todo el personal por las rutas seguras hacia el exterior de la edificación y hasta el punto de encuentro. Los coordinadores de evacuación deberán verificar cuartos, oficinas y las áreas asegurando que no quede alguien atrás, las puertas se deberán cerrar sin seguro, en la medida de lo posible asegurar valores importantes de la compañía, si encuentra lesionados en el camino acompañar al lesionado y comunicar a la brigada de emergencias para las actividades de salvamento. Si encuentra personas que se resisten a salir, explíqueles los riesgos e ínstelas a evacuar, diríjase al punto de encuentro.</p> <p>Mientras se instala la alarma de evacuación, la orden de evacuación se hará verbal.</p> | <p>Coordinadores de Evacuación</p> |
| <p>8. El Comité de Emergencias procede a notificar a los organismos de apoyo externos, ya sea por el Número Único de Emergencias 123 o por teléfonos directos; así mismo, activa la Cadena de Llamadas del Plan de Continuidad del Negocio. En el punto de encuentro está atento a la información que le brinden los Coordinadores de Evacuación, la Brigada de Emergencia y los mismos organismos de socorro que lleguen a apoyar la respuesta.</p> | <p>Comité de Emergencias</p> |
| <p>9. Los Coordinadores de Evacuación verifican el personal evacuado y notifican las novedades al Comité de Emergencias. Los coordinadores de evacuación contarán con un método para la verificación y conteo del personal asegurando que el personal completo se encuentre fuera de la edificación (incluidos clientes, visitantes y colaboradores de la organización)</p> | <p>Coordinadores de Evacuación</p> |

10. El control de la emergencia es determinado por los organismos de apoyo externos presentes, y es informado al Comité de Emergencias de la sede para dar la orden de reingreso a las instalaciones. El Comité de Emergencia será quien determine cuáles son las áreas que pueden regresar, posteriores a la revisión técnica de los organismos pertinentes: 1. Ingresará primero el personal encargado de revisar y/o activar los sistemas de funcionamiento de las instalaciones. 2. A partir de allí el reingreso se puede realizar en bloques de tres áreas, comenzando por los más alejados del punto de encuentro.

Comité de Emergencias, Brigada de Emergencias, organismos de apoyo externo.

11. Regreso a la normalidad: evaluación del evento y planes de acción para evitar su ocurrencia.

Grupo de Respuesta Interno ante Emergencias: Comité, Brigada, Coordinadores.



PLAN DE ATENCION Y RECUPERACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN PRIMARIA Y EVACUACIÓN DE LESIONADOS (MEDEVAC)

Corresponde a las acciones que se requieren para la atención de los heridos que se presenten en razón de la situación de emergencia. Determina la ubicación inicial de los mismos y los centros asistenciales más cercanos para su remisión.

FLUJOGRAMA Y ACCIONES

| ACTIVIDADES | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|-------------|--|---|
| | Cualquier empleado, contratista o visitante puede detectar un lesionado, ya sea producto de una situación de emergencia, enfermedad común o lesión puntual. | Primera persona en detectar al lesionado (s). |
| | La situación debe ser informada al Brigadista de Emergencia más cercano, Coordinador de Evacuación o Comité de Emergencia. En cualquier caso los miembros del Grupo de Respuesta a Emergencias, debe localizar e informar a los brigadistas de la corporación. | Primera persona en identificar al lesionado (s) |
| | La Brigada de Emergencia procede a la revisión básica en primeros auxilios del lesionado (s), estableciendo las necesidades de atención | Brigada de Emergencia |
| | La Brigada de Emergencia debe definir si el lesionado (s) se puede atender con los recursos disponibles en la sede: botiquín, inmovilizadores, camilla y estabilizar al lesionado dentro de las instalaciones. | Brigada de Emergencia |
| | En caso de que la emergencia pueda ser atendida en las instalaciones, se prestan los correspondientes primeros auxilios de forma local, se registra el evento. | Brigada de Emergencia |
| | En caso de que la emergencia no pueda ser manejada localmente, el comité de emergencias deberá comunicarse con el centro asistencial previamente asignado para atención de pacientes, solicitará el servicio de ambulancia mientras paralelamente la brigada de emergencia procederá a realizar la atención primaria de primeros auxilios del paciente con los recursos que cuente la sede. Conforme lleguen los cuerpos de socorro externos, la brigada de emergencias notificara a los mismos la información pertinente para que posteriormente el paciente sea trasladado a la IPS. | Comité de emergencia Brigada de emergencias Cuerpos de socorro externos |
| | | |

PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN

Corresponde a las acciones internas de la organización que se requieren para activar el Plan de Continuidad del Negocio. Esta área determina la activación de las pólizas y/o la ubicación en sitios de funcionamiento alternativo previamente establecidos en este plan.

| FLUJOGRAMA Y ACCIONES | | |
|---|--|--|
| ACTIVIDADES | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
| <p>EVENTO DE EMERGENCIA</p> <p>↓</p> <p>NOTIFICACIÓN INTERNA A LA GERENCIA</p> <p>↓</p> <p>VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y NOTIFICACIÓN A CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</p> <p>↓</p> <p>EJECUCIÓN DE ACCIONES DETERMINADAS EN EL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE LA CORPORACION</p> <p>↓</p> <p>FIN</p> | <p>En caso de presentarse una situación de emergencia, el Comité de Emergencia debe informar de inmediato a la Gerencia correspondiente.</p> <p>La persona alertada en la Gerencia, valora la información y reporta a Continuidad del Negocio.</p> <p>En Continuidad del Negocio determinan las acciones previamente diseñadas de acuerdo con la información recibida.</p> | <p>Comité de Emergencia</p> <p>Gerencia del Negocio</p> <p>Continuidad del Negocio</p> |
| | | |

PROCEDIMIENTO PARA ACTUACION ANTE SISMO

| DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|--|---|
| Al tratarse de un sismo, se espera que la gran mayoría de personas se percate del mismo. En este primer momento: Salvagúrdese procurando el triángulo de la vida en posición de protección (posición fetal ó acostado) | Primera persona en detectar la emergencia |
| Al momento de finalizar el movimiento telúrico todo el personal del Grupo de Respuesta a Emergencias, debe procurar generar calma y tranquilidad entre todas las personas, a la vez que evalúa la presencia de lesionados, ruptura de tuberías, conatos de incendios, deterioro de sostenimientos, desprendimientos y colapsos. | Comité de Emergencias, Brigadas de Emergencias |
| Los miembros de brigada de primeros auxilios prestarán atención primaria a las personas lesionadas, a la vez que orienta las acciones de control de las emergencias generadas por el sismo, para esto se debe hacer uso de todas las personas disponibles. La brigada de emergencias deberá asegurar posibles conatos de incendios, verificar presencia de escapes de gas, asegurando que no se presenten novedades. Tener en cuenta que es probable que los organismos de socorro no se hagan presentes en el sitio, dependiendo de la magnitud del evento y sus capacidades de respuesta, por lo tanto, se debe pensar siempre en AUTOPROTECCIÓN. | Comité de Emergencias, Brigada de emergencias |
| El Comité de Emergencia debe establecer la necesidad de evacuación, ya sea como una medida preventiva o como una medida obligatoria según la evaluación visual realizada. Deberán estar atentos a notificaciones de medios de comunicación de cuerpos de emergencia y socorro La alarma de evacuación será activada por parte del comité de emergencias para proceder a la evacuación. | Comité de Emergencias |
| Los Coordinadores de Evacuación orientan a todo el personal por las rutas seguras hacia el exterior de la edificación y hasta el punto de encuentro. La brigada de emergencias deberá trasladar a punto de encuentro camilla, botiquín e inmovilizadores | Coordinadores de Evacuación brigada de emergencias |
| Los Coordinadores de Evacuación verifican el personal evacuado y notifican las novedades al Comité de Emergencias. Si eventualmente hay novedades y falta personal, la brigada de emergencias deberá ingresar a realizar las actividades de salvamento y rescate, asegurando su integridad primeramente ante la presencia de estructuras colapsadas, incendios, escapes de gas, etc. En caso de que la estructura evidencie serios fallos estructurales o colapsos, y los integrantes de la brigada de emergencias vean comprometida su integridad, deberán esperar en el punto de encuentro el auxilio de los cuerpos de socorro externo. | Coordinadores de Evacuación Brigadas de emergencia |
| Los recursos externos, las brigadas y el recurso humano dispuesto para el control del riesgo y atención de lesionados, participan en el control de la emergencia y normalización de la situación, con la orientación y apoyo del Comité de Emergencias. El Comité de Emergencia será quien determine las necesidades que aseguren un reingreso seguro a las actividades, entre ellas se incluye solicitud de personal competente para valoración de la estructura en caso de colapso y daños ocurridos en la estructura, reparación de servicios básicos como electricidad, agua y gas. Dichas necesidades deberán ser comunicadas a la gerencia de la organización quien deberá disponer los recursos apropiados y necesarios. Después de asegurada la integridad de la estructura, el comité de emergencias determinará cuáles son las áreas que pueden regresar: 1. Ingresará primero el personal encargado de revisar y/o activar los sistemas de funcionamiento de las instalaciones. 2. A partir de allí el reingreso se puede realizar en bloques, comenzando por los más alejados del punto de encuentro. Debido al tipo de evento, es posible que se deba autorizar a los empleados la finalización de su jornada laboral para que verifiquen la condición de sus familias, en todo caso será el Comité de Emergencia quien evalúe y tome esta decisión | Comité de Emergencias, Brigadas de Emergencias, brigada de salvamento de bienes, organismos de apoyo externo. |

PROCEDIMIENTO PARA ACTUACION ANTE INCENDIO

| DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|--|
| Cualquier empleado, contratista, cliente o visitante puede detectar la emergencia. También transeúntes de las zonas externas. | Primera persona en detectar la emergencia |
| Si la emergencia es detectada por una persona debe informar inmediatamente a la brigada de emergencias, coordinadores de evacuación y/o comité de emergencias | Primera persona en detectar la emergencia |
| La alerta se hace mediante llamado verbal a cualquiera de los miembros del Comité de Emergencia, Coordinadores de Evacuación o Brigadas de Emergencias. | Primera persona en detectar la emergencia |
| Apenas sea verificada la alerta el responsable de la brigada deberá verificar la existencia de la misma, asegurar la notificación inicial de la misma al comité de emergencias e iniciar el combate del fuego. | Comité de Emergencias, Brigada de Emergencias, Coordinadores de Evacuación |
| Si el fuego es controlable con el recurso portátil, la brigada de emergencias participara en el control del mismo. Así mismo los miembros de brigada prestaran atención primaria a las personas lesionadas. Si se evidencian lesionados, la brigada de emergencias debe asegurar el área antes de comprometer brigadistas en atención de heridos. Si el fuego no es controlable con el recurso portátil, se solicitara ayuda a los organismos externos y se procederá a emitir el sonido de evacuación. | Comité de Emergencias, Brigada de Emergencias, Coordinadores de Evacuación |
| Se realizará la evacuación total de la instalación acorde al procedimiento de evacuación. Llevar consigo Paleta del PMU e instalar Puesto de mando unificado, esperar organismos de socorro, primariamente informar a organismos de socorro y prestar apoyo. | Comité de Emergencias Brigada evacuación Brigada de emergencias |

| | |
|---|--|
| <p>Los Coordinadores de Evacuación verifican el personal evacuado y notifican las novedades al Comité de Emergencias. Si hay ausencia de algún trabajador deberá informar a la brigada de emergencias para las actividades de salvamento y rescate, asegurando su integridad primeramente ante la presencia de estructuras colapsadas, incendios, escapes de gas, etc. En caso de que la estructura evidencie serios fallos estructurales o colapsos, rutas obstaculizadas con fuego y los integrantes de la brigada de emergencias vean comprometida su integridad, deberán esperar en el punto de encuentro el auxilio de los cuerpos de socorro externo.</p> | <p>Coordinadores de Evacuación Comité de emergencias Brigada de emergencias</p> |
| <p>Los recursos externos, la brigada y el recurso humano dispuesto para el control del riesgo y atención de lesionados, participan en el control de la emergencia y normalización de la situación, con la orientación y apoyo del Comité de Emergencias. El Comité de Emergencia será quien determine cuáles son las áreas que pueden regresar, posteriores a la revisión técnica de los organismos pertinentes.</p> | <p>Comité de Emergencias, Brigada de Emergencias, organismos de apoyo externo.</p> |

PROCEDIMIENTO PARA ACTUACION ANTE ORDEN PÚBLICO

| DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|-------------------------------------|
| <p>Cualquier empleado, contratista o visitante puede detectar la emergencia.</p> | <p>Quien detecta la emergencia</p> |
| <p>SI DESCUBRE ELEMENTOS SOSPECHOSOS O PERSONAS CON COMPORTAMIENTOS EXTRAÑOS O INUSUALES, notifique inmediatamente a la brigada de emergencias / comité de Emergencias. Para el manejo de llamadas de amenaza deben tenerse en cuenta las recomendaciones para este evento. No mueva ni toque ningún material sospechoso.</p> | <p>Quien detecta la emergencia,</p> |
| <p>El miembro del comité de emergencias que reciba la comunicación de la persona que detecta la emergencia, desplegará la cadena de llamadas para la activación de los demás miembros del comité, la brigada y los coordinadores de evacuación.</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>En caso de Hurto, No intente ningún tipo de control, No oponga resistencia a las acciones delictuales, Obedezca las instrucciones del asaltante, pero de manera lenta y calmada, Observe los rasgos de los delincuentes y escuche su parlamento, De aviso apenas pueda sin poner en riesgo su vida o la otras personas, Mantenga listado de equipos y herramientas, mantenga la calma, active alarmas de emergencia conectadas a la red de seguridad para que el grupo de apoyo externo de la policía proceda. En caso de atentado, el comité de emergencias realizará la verificación de emergencias con apoyo de: brigada y los coordinadores de evacuación. Si la emergencia es evidente en cualquier lugar de las instalaciones esta se confirmará inmediatamente. Si se presentan heridos, la brigada de emergencias procederá a atender primariamente los lesionados, siempre cuidando su integridad ante todo. En caso de asonada, se procederá a cerrar las puertas de la instalación asegurando el lugar, esperando instrucciones. El Comité de emergencias procederá a informar a los organismos correspondientes de acuerdo a la emergencia: policía nacional, GAULA, cuerpo de bomberos. El comité de emergencias se reunirá en el PMU (Puesto de mando unificado), activando EVACUACION TOTAL Los coordinadores de evacuación permanecerán en su puesto de trabajo preparando a su personal a cargo para la evacuación en caso de ser activada.</p> | <p>Comité de emergencias Brigada de emergencias Coordinadores de evacuación</p> |
| <p>El comité de emergencias deberá definir si la situación pone en riesgo la vida de las personas y/o su lugar de trabajo es inseguro y procederá a motivar la evacuación total. En caso de lesionados se procederá a activar el procedimiento de evacuación de lesionados. Los coordinadores de evacuación orientarán a todo el personal por las rutas seguras hacia el exterior de la edificación y hasta el punto de encuentro y verificarán el personal evacuado y notificarán las novedades al comité de emergencias.</p> | <p>Comité de emergencias Brigadas de emergencias</p> |
| <p>Se realizará la evacuación total de la instalación acorde al procedimiento de evacuación. Llevar consigo Paleta del PMU e instalar Puesto de mando unificado, esperar organismos de socorro, primariamente informar a organismos de socorro y prestar apoyo.</p> | <p>Comité de emergencias Brigadas de emergencias Coordinadores de evacuación</p> |
| <p>Los Coordinadores de Evacuación verifican el personal evacuado y notifican las novedades al Comité de Emergencias. Si hay ausencia de algún trabajador deberá informar a la brigada de emergencias para las actividades de salvamento y rescate, asegurando su integridad primeramente ante la presencia de estructuras colapsadas, incendios, escapes de gas, etc. En caso de que la estructura evidencie serios fallos estructurales o colapsos, rutas obstaculizadas con fuego y los integrantes de la brigada de emergencias vean comprometida su integridad, deberán esperar en el punto de encuentro el auxilio de los cuerpos de socorro externo.</p> | <p>Comité de emergencias Brigadas de emergencias Coordinadores de evacuación</p> |

Los recursos externos, la brigada y el recurso humano dispuesto para el control del riesgo y atención de lesionados, participan en el control de la emergencia y normalización de la situación, con la orientación y apoyo del Comité de Emergencias. El Comité de Emergencia será quien determine cuáles son las áreas que pueden regresar, posteriores a la revisión técnica de los organismos pertinentes.

Comité de emergencias, brigada, recursos externos.

PLAN DE TRABAJO

Plan de Mitigación: Identificar las acciones para prevenir y controlar las amenazas prioritarias o minimizar el impacto de las no prioritarias. Determinar cuántas acciones sean necesarias por amenaza identificada.

| PLAN DE MITIGACIÓN | | | | |
|--------------------|---|--------------------|---------------------------|-----------------------|
| AMENAZA | ACCION DE MITIGACIÓN | FECHA DE EJECUCION | RESPONSABLE | ESTADO DE SEGUIMIENTO |
| Sismo | <ul style="list-style-type: none"> - Publicar números de emergencia y grupos de apoyo a brigadistas y en lugares estratégicos - Instalar Punto de encuentro en el área asignada en la figura 1 del ítem 9 del presente documento - Capacitar y dar a conocer por publicaciones a toda la comunidad de la organización y brigadistas de cómo actuar en caso de sismo. - Capacitar a la brigada en inspección después del sismo, realizar simulacros periódicos. - Dotar la brigada de evacuación con paleta de PMU (Puesto de mando unificado). - Elaborar Layout grafico de las instalaciones donde se incluya la ubicación del equipo de emergencia disponible para atención de emergencias incluyendo rutas de evacuación y puntos de encuentro, divulgarlo y publicarlos en puntos estratégicos. - Actualizar oficialmente comité de emergencia (en el cual se debe incluir cargos de nivel directivo) y brigadas de emergencia con nombres, cargos y responsabilidades definidas, acorde a los procedimientos de emergencia establecidos. - Realizar la capacitación correspondiente al comité y brigadas de emergencia - Dotar las brigadas de emergencia y evacuación de dotación distintiva - Dotar botiquín de brigadista (incluidos juegos completos de inmovilizadores de cuello y extremidades) para las instalaciones y ubicarlos en puntos estratégicos: accesibles y señalizados - Dotar dos camillas para las instalaciones y ubicarlos en puntos estratégicos: accesibles y señalizados - Dotar la instalación de una sirena independiente con tres pulsadores para sonido de evacuación, el sonido de la sirena debe ser audible en toda la instalación y cada pulsador debe estar ubicado en puntos estratégicos de cada planta | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |

| | | | | |
|--|---|--------|---------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Se recomienda utilizar al menos dos sonidos de emergencia en la sirena: uno para poner sobreaviso a brigadistas sobre posibles emergencias puntuales de incendio ó primeros auxilios, y otro, para notificar la evacuación. - Mejorar estándar de escaleras de accesos a la segunda planta (paso muy angosto, contrapasos muy altos, resvaloso), escaleras demasiado angostas para una evacuación. - Realizar simulacro para evaluación de la respuesta a emergencia | | | |
| Incendios | <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar Layout grafico de las instalaciones en donde se incluya la ubicación del equipo de emergencia disponible para atención de emergencias incluyendo rutas de evacuación y puntos de encuentro, divulgarlo y publicarlos en puntos estratégicos. - Dotar a brigadas de emergencia de dotación distintiva - Establecer oficialmente comité de emergencia (en el cual se debe incluir cargos de nivel directivo) y brigadas de emergencia con nombres, cargos y responsabilidades definidas, acorde a los procedimientos de emergencia establecidos. - Realizar la capacitación correspondiente al comité y brigadas de emergencia - Debido a la carga combustible, se recomienda instalar sistema de detección temprana de incendios conectado a algún sistema de alarma - Mejorar estándar de escaleras de accesos a la segunda (paso muy angosto, contrapasos muy altos, resbaloso), escaleras demasiado angostas para una evacuación. - Mejorar estándar de almacenamiento de cartón papel, y residuos. Mejorar estándar de almacenamiento de combustible y orden y aseo en área de generador. | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |
| Hurto, incidentes con armas y manifestaciones publicas | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir estrictamente con todas y cada una de las normas de seguridad, se deben cumplir al pie de la letra, no ser laxos en el cumplimiento y exigencia de ellas | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |

Plan de Formación: Informar, capacitar y entrenar tanto al Grupo de Respuesta a Emergencias como al público interno en general, para que estén en capacidad de actuar y proteger su salud e integridad, ante una emergencia real o potencial.

| PLAN DE FORMACIÓN | | | | |
|-----------------------------|--|--------------------|---------------------------|-----------------------|
| PUBLICO OBJETIVO | TEMA DE FORMACIÓN | FECHA DE EJECUCION | RESPONSABLE | ESTADO DE SEGUIMIENTO |
| COMITÉ DE EMERGENCIAS | 1. Inducción del plan de emergencias: Amenazas y vulnerabilidad, funciones y responsabilidades, identificación de recursos de las instalaciones, procedimientos establecidos por PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA LTDA. Para los diferentes escenarios de emergencias. (2 horas) | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |
| BRIGADA DE EMERGENCIAS | 1. Conceptos Básicos de primeros auxilios y seguridad de la escena y el auxiliador, Evaluación del lesionado: Signos vitales, valoración primaria y secundaria, Alteraciones de la consciencia: desmayos convulsiones, shock, Lesiones musculo esqueléticas, Lesiones del tejido blando: Heridas y quemaduras, Inmovilizaciones y vendajes, Manejo del Botiquín. | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |
| | 2. Teoría del fuego y manejo de extintores. (2 horas) | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |
| | 3. Inducción del plan de emergencias: Amenazas y vulnerabilidad, funciones y responsabilidades, identificación de recursos de las instalaciones, procedimientos establecidos por PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA LTDA para los diferentes escenarios de emergencias. (2 horas) | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |
| COORDINADORES DE EVACUACIÓN | 1. Inducción del plan de emergencias: Amenazas y vulnerabilidad, funciones y responsabilidades, identificación de recursos de las instalaciones, procedimientos establecidos por PROMOTORA DE SEGUROS CUCUTA LTDA. Para los diferentes escenarios de emergencias. (2 horas) | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |
| | 2. Plan de evacuación: Que es, manejo de tiempos, rutas, salidas y puntos de encuentro. (2 horas) | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |
| PUBLICO INTERNO | Inducción del plan de emergencias: Amenazas y vulnerabilidad, funciones y responsabilidades, identificación de recursos de la sede. Que hacer en caso de emergencia: Tener en cuenta las identificadas para la sede. Protocolo de notificación de emergencias (3 horas) | oct-17 | Gerencia Responsable S&SO | |

FORMATO DE INVESTIGACIONES DE EMERGENCIAS Y SIMULACROS

Simulacro: Se realizarán dos ejercicios: ya sean dos simulacros, o simulacro y simulación, con el fin de evaluar el funcionamiento del plan de emergencias. Los simulacros y simulaciones deben planificarse de manera conjunta con la Dirección de la corporación, la Dirección de Salud y Bienestar, la Dirección de Seguridad y la ARL. Las situaciones reales de emergencias, deben igualmente servir como insumo para detectar fallas en el funcionamiento del plan de prevención, preparación y atención ante emergencias...

| TIPO DE EVENTO | | | |
|--|--------------|---------------------|------------------------|
| EMERGENCIA | | SIMULACRO | |
| Regional | Oficina | Fecha del evento | Fecha de investigación |
| | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN (EMERGENCIA - SIMULACRO) | | | |
| | | | |
| ATENCIÓN INICIAL DEL EVENTO (EMERGENCIA) O PRACTICAS REALIZADAS (SIMULACRO) | | | |
| | | | |
| PROBLEMAS IDENTIFICADOS - OPORTUNIDADES DE MEJORA (SIMULACROS) | | | |
| | | | |
| ANÁLISIS DE CAUSAS (SOLO PARA EMERGENCIAS) | | | |
| | | | |
| PLAN DE ACCIÓN | | | |
| ACTIVIDADES | RESPONSABLES | FECHAS DE EJECUCIÓN | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN | | | |
| ACTIVIDADES | SEGUIMIENTO | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

LISTA DE CHEQUEO PARA PREPARACIÓN DE SIMULACROS

| SI | NO | ASPECTOS A REVISAR |
|----|----|---|
| | | Validaciones internas ante instancias pertinentes para aprobación del ejercicio |
| | | Carta informativa a los vecinos |
| | | Carta informativa a los organizamos externos |
| | | Solicitud de autorizaciones externas cuando se requiera ej.: cierres de vías |
| | | Notificación a seguridad física y empresa de vigilancia |
| | | Reserva de salas de reuniones para la reunión de evaluación y cierre del simulacro. |
| | | Cuando el simulacro requiera la participación de un organismo de socorro, tener en cuenta la solicitud del servicio por escrito y la disposición de recursos económicos para el pago |
| | | Desde la planeación determinar si el simulacro se pospone si hay condiciones ambientales adversas. |
| | | Revisión de recursos de emergencias necesarios, funcionamiento de la alarma, carga de baterías de los megáfonos, botiquines, camillas, extintores, entre otros. |
| | | Solicitud de apoyo de ambulancia cuando se requiera: Cuando el ejercicio involucre público externo, más de 100 personas o cuando las características del ejercicio así lo ameriten, o si se trata de un simulacro que involucre atención de lesionados. |
| | | Elaboración del guion del simulacro y difusión a los que se considere pertinente. |
| | | Asignación de observadores para el ejercicio: Como mínimo una persona en las áreas a evacuar, punto de encuentro y puesto de mando unificado. |
| | | Copias suficientes de formatos de observadores. |
| | | Solicitud y distribución de cronómetros si se considera pertinente. |
| | | Solicitud y asignación de cámaras para el registro fotográfico del evento. |
| | | Cuando el simulacro involucra atención de lesionados tener en cuenta: Consecución de pacientes simulados Asignación de patologías Aplicación de maquillaje |
| | | Construir comunicado de agradecimiento a los participantes: Internos y Externos. |

FORMATO PARA OBSERVADORES DE SIMULACRO

| | | | | | |
|---|----|--|---------|---------|---------------|
| FECHA SIMULACRO: | | | | | |
| NOMBRE EVALUADOR: | | | ENTIDAD | | |
| CONTROL DE ACTIVIDADES | | | | | |
| Marque con una X en el espacio que corresponda, si tiene comentarios adicionales, por favor anótelos al final en observaciones. | | | | | |
| RECURSOS FÍSICOS | | | | | OBSERVACIONES |
| La señalización de rutas y salidas de evacuación es clara y suficiente. | SI | | NO | PARCIAL | |
| La señal de alerta es clara y audible desde todos los espacios de la empresa | SI | | NO | PARCIAL | |
| La señal de alarma es clara y audible desde todos los espacios de la empresa | SI | | NO | PARCIAL | |
| Los miembros de los grupos internos de apoyo están visiblemente identificados | SI | | NO | PARCIAL | |
| El punto de encuentro es un lugar seguro al que pueden acceder fácil y rápidamente. | SI | | NO | PARCIAL | |
| COMITÉ DE EMERGENCIAS | | | | | OBSERVACIONES |
| Toma decisiones y asume el liderazgo de la emergencia | SI | | NO | PARCIAL | |
| Activa o autoriza la activación del sistema de alerta y alarma | SI | | NO | PARCIAL | |
| Activa o autoriza la activación de organismos externos de apoyo | SI | | NO | PARCIAL | |
| Lidera la señalización y aislamiento de vías, punto de encuentro, módulo de atención de lesionados. | SI | | NO | PARCIAL | |
| Verifica con los coordinadores las personas evacuadas y faltantes | SI | | NO | PARCIAL | |
| Interactúa con la brigada para informarse y tomar decisiones sobre el avance de la emergencia y el estado de los lesionados | SI | | NO | PARCIAL | |
| COORDINADORES DE EVACUACIÓN | | | | | OBSERVACIONES |
| Se preparan e informan a las personas ante la activación de la alerta | SI | | NO | PARCIAL | |
| Inician la evacuación orientando a las personas ante la activación de la alarma | SI | | NO | PARCIAL | |
| Verifican sitios ocultos en el recorrido de verificación | SI | | NO | PARCIAL | |
| Convocan y verifican la llegada de las personas a su cargo en el punto de encuentro | SI | | NO | PARCIAL | |

| | | | | | | |
|---|------|------------|-----------|--|---------------|--|
| Informan al comité de emergencias las anomalías en la evacuación y las personas faltantes | SI | | NO | | PARCIAL | |
| BRIGADA DE EMERGENCIAS | | | | | OBSERVACIONES | |
| Atienden a la activación de la alarma verificando su área e informándose de la situación | SI | | NO | | PARCIAL | |
| se distribuyen funciones para la atención de la emergencia y se establecen liderazgos | SI | | NO | | PARCIAL | |
| Atienden oportuna y adecuadamente a las personas lesionadas, solicitando apoyo externo si se requiere. | SI | | NO | | PARCIAL | |
| Controlan oportuna y adecuadamente el fuego y otros riesgos. | SI | | NO | | PARCIAL | |
| Informan al comité de emergencias las novedades, el avance de la emergencia y las necesidades de apoyo | SI | | NO | | PARCIAL | |
| PERSONAS EVACUADAS | | | | | OBSERVACIONES | |
| Reconocen las señales de alerta y alarma y las acatan oportunamente | SI | | NO | | PARCIAL | |
| Atienden las instrucciones de brigadistas y coordinadores de evacuación. | SI | | NO | | PARCIAL | |
| Se desplazan de forma ágil y segura hacia las salidas de evacuación y el punto de encuentro. | SI | | NO | | PARCIAL | |
| Se reúnen en el punto de encuentro para la verificación de personal evacuado y permanecen allí hasta recibir instrucciones. | SI | | NO | | PARCIAL | |
| TIEMPOS DE EVACUACIÓN | | | | | OBSERVACIONES | |
| ACCIÓN | HORA | CRONÓMETRO | INTERVALO | | | |
| Inicio de la emergencia | | | | | | |
| Activación de la alerta | | | | | | |
| Activación de la alarma | | | | | | |
| Llegada de la primera persona al punto de encuentro. | | | | | | |
| Llegada de la última persona al punto de encuentro | | | | | | |