



VERSIÓN: 01

CÓDIGO: TIC-GH

PÁGINA: 1 DE 1

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
02-01-2018

### POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El SG-SST de **TICBRIDGE S.A.S** será liderado e implementado por el gerente general, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema la aplicación de las medidas de seguridad y salud en el trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y ambiente laboral, y el control efectivo de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Para tal efecto, **TICBRIDGE S.A.S** abordará la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores, contratistas y/o, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA: (planificar, hacer, verificar y actuar) y el cumplimiento de la normatividad vigente.

**TICBRIDGE S.A.S.**, establece los siguientes parámetros para lograr el compromiso de la organización:

- Incentivar el cuidado integral de la salud: los trabajadores, contratistas, subcontratistas y temporales de todos los centros de trabajo de la compañía y lugares donde se realicen trabajos para nuestros clientes, deben procurar el cuidado integral de su salud, participar activamente en las acciones en materia de seguridad y salud en el trabajo como capacitaciones, lectura de manuales e instructivos, y deben cumplir con las normas y reglamentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de **TICBRIDGE S.A.S**
- Asignación de recurso y humano y respaldo económico: **TICBRIDGE S.A.S** ha asignado todos los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La compañía, espera que con éste compromiso se logre el desarrollo de todas las actividades que contribuyan al fomento y adopción de estilos de vida y trabajo saludables de los trabajadores, contratistas y temporales, logrando el más alto nivel de eficiencia, compromiso individual, colectivo y productivo de quienes laboran para la empresa.
- Compromiso de mejora continua: **TICBRIDGE S.A.S.**, se compromete en realizar las acciones que permitan mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para contribuir con el bienestar integral de los trabajadores, contratistas, temporales, de la infraestructura y la satisfacción del cliente.

**TICBRIDGE S.A.S.**  
tecnología en movimiento.  
T. 900 313 620-5

**PEDRO LUIS BARÓN DAZA**  
Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO EFECTUADO	RESPONSABLE
15/01/2018	Se revisó la política y no se realiza ningún cambio	Claudia Herrera De La Vega

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO  
DE DATOS PERSONALES  
TICBRIDGE S.A.S**

**MAYO DE 2017**

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, la empresa **TICBRIDGE S.A.S.** establece las Políticas aplicables para el Tratamiento y Protección de Datos Personales en la organización.

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

- **NOMBRE DE LA EMPRESA: TICBRIDGE S.A.S.**, sociedad comercial identificada con NIT. No. 900.313.620-5 se constituye como una empresa colombiana, con el objeto social de realizar la importación, compra, venta, distribución, arrendamiento de hardware y software de tecnologías de la información y comunicaciones.
- **DIRECCIÓN FÍSICA:** Carrera 57C No. 127D – 24.
- **DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:** [www.ticbridge.com](http://www.ticbridge.com)
- **TELÉFONO:** (+571) 643 1584

### 2. OBJETIVO

La presente Política establece las directrices generales para la protección y el tratamiento de datos personales al interior de **TICBRIDGE S.A.S.**, permitiendo de esta manera fortalecer el nivel de confianza entre Responsables y Titular con relación al tratamiento de su información; Informar al Titular las finalidades y transferencias a que son sometidos sus datos personales y los mecanismos y formas para el ejercicio de sus derechos.

### 3. ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales será aplicada a todas las Bases de Datos y/o Archivos que incluyan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **TICBRIDGE S.A.S.** como Responsable del tratamiento de Datos Personales.

### 4. DEFINICIONES

- **Habeas Data:** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus Datos Personales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento
- **Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

## 5. PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE DATOS PERSONALES

En materia de protección de datos personales se aplicarán los siguientes principios rectores:

**a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**b) Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

**c) Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**d) Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**e) Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del

Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**f) Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

**g) Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**h) Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## **6. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los Titulares de Datos Personales gozarán de los siguientes derechos, y de aquellos que les otorgue la Ley:

**a)** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

**b)** Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;



c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **6.1. MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**

El Titular de Datos Personales podrá hacer ejercicio de sus derechos contactándose con la entidad a través de comunicación escrita dirigida al área encargada de la Protección de Datos Personales, Gerencia Administrativa y Financiera. La comunicación podrá ser enviada al siguiente correo electrónico [habeasdata@ticbridge.com](mailto:habeasdata@ticbridge.com) , o a través de comunicación escrita radicada en la carrera 57C No. 127D – 24 en la ciudad de Bogotá.

## **7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES**

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por regla general en el Tratamiento de Datos de carácter Personal **TICBRIDGE S.A.S.** recolectará la autorización previa e informada del Titular, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

### **7.1 Eventos en los cuales no es necesaria la autorización**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## **8. DEBERES DE TICBRIDGE S.A.S. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**TICBRIDGE S.A.S.** como Responsables del Tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **9. POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

### **9.1 Tratamiento de datos personales de Empleados**

**TICBRIDGE S.A.S.** recolecta los datos personales de sus **Trabajadores** los cuales son calificados por la compañía como de reserva, y solo serán revelados por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los empleados de la empresa serán:

- a) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los empleadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas competentes;
- b) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la compañía.
- c) Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- d) Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.
- e) Consultar memorandos o llamados de atención.
- f) Desarrollar y aplicar el proceso disciplinario.
- g) Contactar en casos de emergencia.

Así mismo, **TICBRIDGE S.A.S.** almacena datos personales que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección de sus empleados en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos.

A tal carpeta solo tendrá acceso y será tratada por el Área de Recursos Humanos, con la finalidad de administrar la relación contractual entre **TICBRIDGE S.A.S.** y el empleado.

**TICBRIDGE S.A.S.** trata datos sensibles de sus trabajadores como la huella dactilar con la única finalidad de controlar el horario de ingreso a las instalaciones de la compañía. Para los efectos de este tratamiento se recolecta la respectiva autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los datos sensibles objeto de tratamiento y la finalidad del mismo.

Terminada la relación laboral, **TICBRIDGE S.A.S.** procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, en un archivo



central, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados, dado que la información laboral pueda contener datos de carácter sensible.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

## **9.2 Tratamiento de datos personales de Accionistas**

**TICBRIDGE S.A.S.** recolecta los datos personales de sus Accionistas y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Accionistas de **TICBRIDGE S.A.S.** serán:

- a) Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionista;
- b) Enviar invitaciones a eventos programados por la Compañía y en general contactar al accionista;
- c) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con La Sociedad;
- d) Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los accionistas.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que la persona sea accionista de la compañía el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

Finalmente, el acceso a tal información personal se realizará conforme a lo establecido en el Código de Comercio y demás normas que regulan la materia.

## **9.3 Tratamiento de datos personales de Proveedores**

**TICBRIDGE S.A.S.** recolecta los datos personales de sus Proveedores y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Proveedores de **TICBRIDGE S.A.S.** serán:

- a. Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- b. Envío de invitaciones a eventos programados por la Compañía o sus vinculadas.
- c. Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores.

**TICBRIDGE S.A.S.** solo recaudará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.

La recolección de los datos personales de empleados de los proveedores por parte de **TICBRIDGE S.A.S.**, tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad moral y competencia de los empleados; es decir, una vez verificado este requisito, **TICBRIDGE S.A.S.** devolverá tal información al proveedor, salvo cuando se autorice expresamente su conservación.

#### **9.4 Tratamiento de datos personales de Clientes**

**TICBRIDGE S.A.S.** recolecta los datos personales de sus Clientes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Clientes de **TICBRIDGE S.A.S.** serán:

- a) Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- b) Envío de invitaciones a eventos programados por la Compañía.
- c) Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del contrato celebrado.
- d) Cumplir con el objeto del contrato celebrado,
- e) Verificar casos en que se de incumplimiento de alguna de las partes.
- f) Vinculación en general de cada cliente.
- g) Realizar actividades de fidelización de clientes y operaciones de marketing.

#### **9.5 Tratamiento de datos personales de Registro de Video vigilancia**

**TICBRIDGE S.A.S.** recolecta los datos biométricos contenidos en sus Cámaras de Vigilancia y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales contenidos en las Cámaras de Vigilancia de **TICBRIDGE S.A.S.** serán:

- a) Garantizar la seguridad en los ambientes laborales.
- b) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de actividades laborales de la compañía.
- c) Controlar el ingreso, permanencia y salida empleados y contratistas en las instalaciones de la empresa.

Para cumplir con el deber de información que le corresponde a **TICBRIDGE S.A.S.** como administrador de datos personales, la empresa implementará Avisos de Privacidad en las zonas en donde se realice la captura de imágenes que impliquen tratamiento de datos personales.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a noventa (90) días contados a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

#### **9.6 Tratamiento de datos personales de Control Ingreso**

**TICBRIDGE S.A.S.** recolecta los datos personales de sus visitantes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de quienes ingresan a las instalaciones de **TICBRIDGE S.A.S.**, y a las instalaciones de los clientes de la empresa serán:

- a) Asegurar el ingreso a las instalaciones de la empresa a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas.
- b) Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.
- c) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior de la empresa.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a tres (3) años contados a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

## 10. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

La empresa actualmente realiza Transmisión más no Transferencia internacional de Datos Personales. En el evento que la empresa decida realizar la Transferencia internacional de Datos Personales, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular, **TICBRIDGE S.A.S.** se asegurará que el país al que sean transferidos o transmitidos los datos proporcione los niveles adecuados de protección de datos, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los fijados en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

## 9. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

**TICBRIDGE S.A.S.** no realiza el Tratamiento de Datos Personales de menores de Edad. Sin embargo, en el momento que lo hiciere, la empresa garantizará el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, los cuales priman en todo caso, y recolectará en todos los casos la respectiva autorización para su tratamiento.

## 11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES

### 11.1 Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en **TICBRIDGE S.A.S.** quien se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta una vez recibida por la empresa, será atendida en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la nueva fecha en que se atenderá tal consulta, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles siguientes** al vencimiento del primer término.

### 11.2 Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes

contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante **TICBRIDGE S.A.S.** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a **TICBRIDGE S.A.S.**, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco **(5) días** siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos **(2) meses** desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso que **TICBRIDGE S.A.S.** reciba un Reclamo del cual no sea competente para resolverlo, la empresa dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de **dos (2) días hábiles** e informará al Titular.

2. Una vez recibido el reclamo completo, la empresa incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga "**reclamo en trámite**" y el motivo del mismo, en un término no mayor a **dos (2) días hábiles**. La empresa conservará dicha leyenda en el dato objeto de discusión hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, la empresa informará al Titular los motivos de la demora y la nueva fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

### **11.3. Requisito de procedibilidad**

El Titular o su causahabiente sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa.

### **12. Petición de actualización y/o rectificación**

**TICBRIDGE S.A.S.** rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el Titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por la compañía, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

### **13. Revocatoria de la autorización y/o supresión del Dato**

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o Autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a **TICBRIDGE S.A.S.**, la supresión o eliminación de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- c) Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera total o parcial de la información personal, de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **TICBRIDGE S.A.S.**

El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto **TICBRIDGE S.A.S.** podrá negar revocatoria de autorización o eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

### **14. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS**

La entidad se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los Titulares de los Datos Personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.

En el evento que un Titular no esté de acuerdo con las nuevas Políticas y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a



la empresa el retiro de su información a través de los canales indicados en el capítulo 11. Sin embargo, los Titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la empresa tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.

## **15. VIGENCIA**

La presente Política rige a partir del primero (1) de Mayo de dos mil diecisiete de 2017.

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

### 1. OBJETIVO

Establecer una metodología para definir, valorar, tratar y monitorear los riesgos que puedan afectar las relaciones internas y externas de Ticbridge S.A.S. mediante la integración de las herramientas para la Gestión del riesgo en todos los procesos de la organización.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca toda la gestión de los riesgos, desde la identificación de los mismos hasta la valoración y determinación de los controles; aplica para todas las actividades y relaciones de la empresa.

### 3. RESPONSABLES:

La valoración del riesgo es una tarea que se realiza en forma conjunta (en equipo). Todos los funcionarios pueden contribuir al funcionamiento y fortalecimiento de la gestión de riesgos, convirtiéndolo en una herramienta para el logro de los objetivos de la compañía; es decir, requiere de la activa participación de la alta dirección, líderes de proceso y funcionarios en general.

### 4. DEFINICIONES

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio satisfacen los requisitos de estudiantes y personas interesadas.

**Matriz de riesgo:** Herramienta que permite clasificar y visualizar los riesgos, mediante la definición de categorías de consecuencias y de su probabilidad.

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

**Riesgo:** evento, desviación, falla, circunstancia, condición, contingencia, peligro o situación imprevisible, previsible, controlable, incontrolable, inesperada y/o adversa que con alguna probabilidad puede afectar el logro de los objetivos y la normal operación de la Universidad, ocasionando daños, pérdidas y efectos o consecuencias negativas.

**Causa de riesgo:** Manifestación, características o variable que indica la presencia de un riesgo, lo provoca, o modifica su nivel. Condición que origina un evento riesgoso y que provoca incertidumbre

**Probabilidad:** Medida o descripción de la posibilidad de ocurrencia de un evento.

**Impacto:** Efecto que produce la materialización del riesgo en los objetivos del Área.

### 1. ACTIVIDADES

No.	Actividades	Descripción	Registro
1	Identificación del Riesgo	<p>Se describen los riesgos asociados a un proceso determinado en el siguiente orden:</p> <p><b>Riesgo:</b> Se describe con una frase breve el riesgo asociado a un proceso o actividad determinada.</p> <p><b>Causas del Riesgo y Origen de estas:</b> La causa son aquellos elementos que generan un riesgo, para describirla se sugiere iniciar la frase con un adjetivo calificativo que ayude a evidenciar su estado, por ejemplo: poco, deficiente, débil, inestable, malo, difícil, impreciso, incorrecto, entre otros. Se deben definir todas las causas prioritarias que estén vinculadas con el riesgo. En cuanto al origen, puede ser interno (inherentes a la organización, proceso o actividad objeto de análisis) o externo (clientes, entorno,</p>	Matriz de identificación, Valoración y tratamiento de riesgos

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

		comunidad en general). <b>Consecuencias del Riesgo:</b> son los efectos derivados de la ocurrencia de una situación identificada como riesgosa, se puede manifestar cualitativa o cuantitativamente. Para puntualizar las consecuencias se debe pensar en las consecuencias o efectos que podría tener la materialización del riesgo identificado. Se deben definir todas las consecuencias prioritarias que estén relacionadas con el riesgo.	
2	<b>Análisis del riesgo</b>	<p>Se analiza teniendo en cuenta dos variables: probabilidad e impacto. El análisis del riesgo se enfoca concretamente en cada una de las situaciones riesgosas y no en las causas, orígenes o consecuencias:</p> <p><b>Probabilidad:</b> Mide o describe la posibilidad de ocurrencia de una situación identificada como riesgosa, para el caso particular de Ticbridge, se cuenta con una escala cualitativa de tres niveles: A: probabilidad alta, M: probabilidad media, B: probabilidad baja; cada una con un valor numérico de 3 a 1 respectivamente. Para decidir sobre la asignación de alguno de los tres niveles citados se debe responder a la pregunta: ¿Qué tan probable es que se materialice el riesgo?</p> <p><b>Impacto:</b> Hace referencia al nivel de afectación al cumplimiento de los objetivos del proceso al hacerse real el riesgo, se puede categorizar con las siguientes tres opciones: S: Impacto significativo, M: Impacto moderado o L: Impacto leve. Para asignar un nivel determinado se debe responder a la pregunta: ¿Cuánto afecta la materialización del riesgo el logro de los objetivos del proceso?</p> <p><b>Resultado:</b> En esta columna se ubica el producto de multiplicar los valores asignados a las variables probabilidad e impacto; y de dividirlo entre la máxima puntuación</p>	Matriz de identificación y valoración de riesgos

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

estimada de un riesgo, cuyo valor es 9. Para ello, se realiza la operación  $(P \times I)/9$ . Este cociente, es expresado en porcentaje.

**Categoría de Riesgo:** es donde se ubica el riesgo en una escala de prioridades para su administración, con el objetivo de minimizarlo. El porcentaje obtenido se asocia a una escala de colores: Rojo, Amarillo y Verde, los cuales se utilizan para asignar la prioridad en la atención de los riesgos. Para Ticbridge, se va a considerar como prioridad de atención inmediata (color rojo) a aquellos riesgos cuyos resultados estén entre el 66% y el 100%, con prioridad de atención media (color Amarillo) a los riesgos con porcentajes entre el 33% y el 44% y con prioridad baja (color verde) a los que presenten porcentajes entre el 11% y el 22%. Para cada variable (probabilidad e impacto) se definieron tres categorías cualitativas descritas anteriormente, a las que se les asignó un valor de 3 a 1 en su respectivo orden para calificar el riesgo en forma cuantitativa. Como resultado de esta combinación se obtienen 9 categorías de evaluación, a cada una de las cuales se le asigna un color que determina la prioridad de atención de los riesgos. Las 9 categorías y sus correspondientes significados se detallan a continuación:

**BL:** Riesgo con probabilidad de ocurrencia baja e impacto leve en la consecución de los objetivos del proceso. Su valor corresponde a un 11% del valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Verde que indica una prioridad de atención baja.

**ML:** Riesgo con probabilidad de ocurrencia media e impacto leve en la consecución de los objetivos del proceso. Su valor corresponde a un 22% del valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Verde que indica una prioridad de atención baja.

**AL:** Riesgo con probabilidad de ocurrencia alta e impacto leve en la consecución de

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

los objetivos del proceso. Su valor corresponde a un 33% del valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Amarillo que indica una prioridad de atención media.

BM: Riesgo con probabilidad de ocurrencia baja e impacto moderado en la consecución de los objetivos del proceso. Su valor corresponde a un 22% del valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Verde que indica una prioridad de atención baja.

MM: Riesgo con probabilidad de ocurrencia media e impacto moderado en la consecución de los objetivos del proceso. Su valor corresponde a un 44% del valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Amarillo que indica una prioridad de atención media.

AM: Riesgo con probabilidad de ocurrencia alta e impacto moderado en la consecución de los objetivos del proceso. Su valor corresponde a un 66% del valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Rojo que indica una prioridad de atención inmediata.

BS: Riesgo con probabilidad de ocurrencia baja e impacto significativo en la consecución de los objetivos del proceso. Su valor corresponde a un 33% del valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Amarillo que indica una prioridad de atención media.

MS: Riesgo con probabilidad de ocurrencia media e impacto significativo en la consecución de los objetivos del proceso. Su valor corresponde a un 66% del valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Rojo que indica una prioridad



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

de atención inmediata.

AS: Riesgo con probabilidad de ocurrencia alta e impacto significativo en la consecución de los objetivos del proceso. Su valor es del 100%, valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Rojo que indica una prioridad de atención inmediata.

		PROBABILIDAD		
		B (1)	M (2)	A (3)
IMPACTO	L (1)	BL 11%	ML 22%	AL 33%
	M (2)	BM 22%	MM 44%	AM 66%
	S (3)	BS 33%	MS 66%	AS 100%

3

### Administración del riesgo

**Medidas para Administrar el Riesgo:** Son las acciones que el proceso decide aplicar para modificar, transferir, prevenir, atender o detener los riesgos identificados.

**Responsable:** indistintamente de la de medida que se decida para administrar el riesgo, es indispensable que cada una de ellas tenga un responsable directo, sin que esto signifique que los demás involucrados en el proceso no puedan participar en la ejecución de la medida.

**Plazo para la implementación de la medida:** Se debe establecer un plazo de ejecución porque estas acciones deberán incluirse en los planes operativos de cada

Matriz de identificación, Valoración y tratamiento de riesgos

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

		proceso y se debe hacer seguimiento en forma constante.	
4	<b>Monitoreo y Revisión</b>	Es necesario monitorear continuamente los riesgos y la efectividad de las medidas tomadas para asegurar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades de los riesgos, se debe tener en cuenta que pocos riesgos permanecen estáticos, pueden cambiar los factores que podrían afectar las probabilidades y el impacto de estos. En consecuencia, es necesario repetir regularmente el ciclo de revisión de los riesgos. El seguimiento es una parte integral de la gestión de riesgos; la periodicidad de la revisión lo determinaran al interior del proceso objeto de la evaluación.	Matriz de identificación, Valoración y tratamiento de riesgos. Acta de reunión
5	<b>Comunicación y Mejora Continua</b>	Es primordial comunicar los riesgos y los tratamientos para los actores internos y externos interesados en los procesos y procedimientos de cada equipo de gestión, además se debe garantizar que el flujo de información sea en ambas direcciones para obtener retroalimentación que permita toma de decisiones acertadas.	Correo Electrónico

### 5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Realizado por	Aprobado por	Fecha
01	Emisión inicial	Proceso de mejora continua		15/11/2017



## 1. OBJETIVO

Identificar y establecer lineamientos para la implementación de los cambios de alto impacto al interior de Ticbridge, de forma planificada y controlada con el fin de mitigar los efectos que se puedan generar.

## 2. ALCANCE:

El procedimiento aplica a todos los procesos de Ticbridge que requieran realizar cambios que puedan generar un impacto significativo en el Sistema de Gestión de Calidad. Este procedimiento inicia con la Identificación y registro del cambio, su propósito, la justificación y la estrategia de gestión del cambio y finaliza con el seguimiento y evaluación al cambio realizado.

## 3. DEFINICIONES

**Cambio:** Transformación significativa de estrategias, modelos de negocio, sistemas, procedimientos y/o prácticas de trabajo.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Estrategia de gestión del cambio:** Son las actividades o acciones que se realizarán encaminadas a la implementación del cambio que se realizará.

**Gestión del cambio:** Es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.

## 4. ACTIVIDADES

No.	Actividades	Descripción	Responsable	Registro
1	Identificar y registrar el cambio	Identificar y registrar el cambio, su propósito, la justificación y la estrategia de gestión del cambio	Líder del proceso	Formato de gestión del cambio

<b>2</b>	Analizar el impacto	Analizar el impacto del cambio a nivel del proceso y a nivel de la entidad en el sistema integrado de gestión y definir las acciones para su implementación.	Líder del proceso	Formato de gestión del cambio
<b>3</b>	Analizar la información del cambio	Analizar la información del cambio y evaluar si se requieren ajustes o si se puede aprobar. ¿Se aprueba el cambio?  SI: Aprobar la solicitud de cambio y Pasa a la actividad 4.  NO: Solicitar los ajustes y devolver a la actividad 2	Direccionamiento Estratégico	Formato de gestión del cambio.  Acta de reunión
<b>4</b>	Divulgar y retroalimentar	Divulgar y retroalimentar el cambio a las partes interesadas.	Direccionamiento Estratégico	Correo electrónico
<b>5</b>	Implementar el cambio	Implementar el cambio, de acuerdo a las actividades definidas	Responsable del proceso que implemento el cambio	Registros que evidencien las actividades implementadas
<b>6</b>	Realizar seguimiento y evaluación	Realizar seguimiento y evaluación al cambio realizado.	Direccionamiento estratégico	Formato de gestión del cambio

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Realizado por	Aprobado por	Fecha
01	Emisión inicial	Proceso de mejora continua		15/11/2017



FORMATO GESTIÓN DEL CAMBIO

F116-PE-MC

Versión: 0.0

Página : 1 de 1

Fecha Solicitud: \_\_\_\_\_

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO

Nombre	Cargo	Teléfono/ Ext	Correo Electrónico

Proposito/ objetivo del Cambio (¿qué se busca lograr?)

Antecedentes del Cambio (Por qué se requiere?)

Descripcion del Cambio (qué se requiere?)

Alcance del Cambio

Prioridad del cambio:

Urgente ( )

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

Estrategia (como se realizará el cambio?)

ANÁLISIS DEL IMPACTO

Qué procesos del Sistema de Gestión de Calidad afecta el cambio?

¿Qué beneficios trae el cambio?





FORMATO GESTIÓN DEL CAMBIO

F116-PE-MC

Versión: 0.0

Riesgos identificados

Opciones de manejo del riesgo

PLAN DE IMPLEMENTACION DEL CAMBIO

Plan Actividades Previas del Cambio

Tarea	Fecha y Hora Inicio	Fecha y Hora Finalización	Responsable	Entregable

Plan de ejecución

Tarea	Fecha y Hora Inicio	Fecha y Hora Finalización	Responsable	Entregable

Plan de Pruebas (SI APLICA)

Tarea	Fecha y Hora Inicio	Fecha y Hora Finalización	Responsable	Entregable

Observaciones (si existen)

FASE DE APROBACION

¿Se requiere realizar ajustes? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cambios requeridos (si se requieren)

Solicita			Revisa		Aprueba	
Nombre			Nombre		Nombre	
Firma			Firma		Firma	
Fecha Aprobación:			Observaciones:			
Día	Mes	Año				

SEGUIMIENTO

El cambio fue eficaz? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Descripcion del seguimiento

#### Anexo 4: Listado maestro de documentos

DOCUMENTOS INFORMATIVOS Y DE CUMPLIMIENTO					
Nombre del documento	Código	Versión	Proceso a cargo	Macro-proceso	Observaciones
Planeación estratégica	C001-PE-DE	1.0	Direccionamiento estratégico	Procesos Estratégicos	Actualizar
Política de calidad	C002-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear
Política de seguridad y salud en el trabajo	C002-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Política de tratamiento de datos personales	C003-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Existente
Política de alcoholismo, tabaquismo y drogas	C004-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Reglamento interno de trabajo	C005-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Política de caja menor	C006-PA-GF	0.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Crear
Política de seguridad de la información	C007-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Existente
Comunicado de privacidad proveedores	C008-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Existente
Comunicado solicitud de servicio técnico	C009-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Política de proceso disciplinario	C010-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Manual de convivencia laboral	C011-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Manual SG-SST	C012-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Manual SST para contratistas	C013-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Campaña de orden y aseo	C014-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Instructivo AT	C015-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Instructivo incidentes y accidentes de trabajo	C016-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Instructivo lavado de manos	C017-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Comunicado pausas activas	C018-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Plan de emergencias	C019-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Plan de ayuda mutua	C020-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Plan de trabajo anual	C021-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Programa de prevención y protección contra caídas de alturas	C022-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Programa de estilo de vida saludable	C023-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Programa de seguridad vial	C024-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Programa de exámenes médicos periódicos	C025-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Programa de capacitaciones	C026-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Programa SVE	C027-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Convocatoria COPASST	C028-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Convocatoria CCL	C029-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente

Perfil de cargo	C030-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
PROCEDIMIENTOS					
Nombre del documento	Código	Versión	Proceso a cargo	Macro-proceso	Observaciones
Procedimiento proceso disciplinario	P001-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Procedimiento requisitos legales	P002-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Procedimiento de adquisición de bienes y servicios	P003-PA-CL	0.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento SVE	P004-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Trabajo en alturas	P005-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Procedimiento para presentación de ofertas y licitaciones	P006-PE-GC	0.0	Gestión comercial	Procesos Estratégicos	Crear
Procedimiento para cotización de ofertas	P007-PA-PV	0.0	Gestión de pre-venta	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para gestión de proyectos	P008-PA-PY	0.0	Proyectos	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para gestión de mantenimiento	P009-PA-MT	0.0	Mantenimiento	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para gestión de arriendo	P010-PA-AR	0.0	Arriendo	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para venta de equipos y/o servicios	P011-PA-VT	0.0	Ventas	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para registro de documentos débito	P012-PA-GF	0.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para registro de documentos crédito	P013-PA-GF	0.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para caja menor	P014-PA-GF	0.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para tratamiento de PQR'S	P015-PA-GC	0.0	Gestión comercial	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para trámite de garantía de equipos	P016-PA-CL	0.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para reporte de casos de éxito	P017-PA-GC	0.0	Gestión comercial	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para registro de clientes y/o proveedores	P018-PA-CL	0.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para mantenimientos preventivos	P019-PA-MT	0.0	Mantenimiento	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para ingreso y salida de materiales y/o equipos	P020-PA-CL	0.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para control de activos fijos	P021-PA-CL	0.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para pagos	P022-PA-GF	0.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Crear
Procedimiento para creación, actualización y eliminación de documentos del SGC	P023-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear
Procedimiento para la gestión del riesgo	P024-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear
Procedimiento para la gestión del cambio	P025-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear

**FORMATOS**

<b>Nombre del documento</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Proceso a cargo</b>	<b>Macro-proceso</b>	<b>Observaciones</b>
Formato de cash flow	F001-PE-PF	1.0	Planeación financiera	Procesos Estratégicos	Actualizar
Formato de presupuesto	F002-PE-PF	0.0	Planeación financiera	Procesos Estratégicos	Crear
Solicito de cotización de oferta	F003-PE-GC	0.0	Gestión comercial	Procesos Estratégicos	Crear
Oferta al cliente	F004-PE-GC	1.0	Gestión comercial	Procesos Estratégicos	Actualizar
Clasificación de PQR'S	F005-PE-GC	0.0	Gestión comercial	Procesos Estratégicos	Crear
Encuesta de satisfacción	F006-PE-GC	1.0	Gestión comercial	Procesos Estratégicos	Actualizar
Reporte de ventas	F007-PE-GC	1.0	Gestión comercial	Procesos Estratégicos	Actualizar
Presentación corporativa	F008-PA-GA	0.0	Gestión administrativa	Procesos de Apoyo	Actualizar
Registro de clientes	F009-PE-GC	0.0	Gestión comercial	Procesos Estratégicos	Crear
Autorización general de tratamiento de datos para personas naturales	F010-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Existente
Autorización tratamiento de datos personales – accionistas	F011-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Existente
Autorización tratamiento de datos personales – proceso de selección	F012-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Existente
Acuerdo de Transmisión de datos - Contratistas Personas Jurídicas	F013-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Existente
Acuerdo de Transmisión de datos - Contratistas Personas Naturales	F014-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Existente
Tratamiento de datos personales y autorizaciones a contrato laboral	F015-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Existente
Informe de auditoría	F016-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear
Informe de atención de incidentes	F017-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Estratégicos	Actualizar
Plan de acciones correctivas y preventivas	F018-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear
Solicitud de repuestos	F019-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Estratégicos	Actualizar
Informe de encuesta semestral a clientes	F020-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Reporte mensual de tiempo	F021-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Informe de efectividad departamento técnico	F022-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Informe gerencia de ingeniería y servicios	F023-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Formato de encuesta semestral a clientes	F024-PE-GC	1.0	Gestión comercial	Procesos Estratégicos	Actualizar
Check list de requisitos pliego de condiciones	F025-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Existente
Informe de revisión del SGC	F027-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear
Solicitud de préstamo equipos demo	F028-PA-PV	1.0	Gestión pre-venta	Procesos de Apoyo	Actualizar

Informe pruebas equipos demo	F029-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Crear
Requisición de compra	F030-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Crear
Lista de materiales y/o servicios	F031-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Existente
Matriz de gestión de riesgos	F032-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear
Informe anual de acciones correctivas	F033-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Identificación de peligros y valoración de riesgo	F034-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe anual de accidentalidad	F035-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe encuesta de satisfacción cliente interno	F036-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe semestral CCL	F037-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe Trimestral COPASST	F038-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe de inspecciones de seguridad	F039-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe de acciones correctivas	F040-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe puesto de trabajo	F041-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe SVE	F042-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe diagnóstico condiciones de salud y de trabajo	F043-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Registro de participación pausas activa	F044-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Acción correctiva	F045-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Acta de constitución de COPASST	F046-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Acta de constitución CCL	F047-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Acta reunión COPASST	F048-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Acta reunión CCL	F049-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Participación campaña orden y aseo	F050-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Orden de exámenes médicos	F051-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Carta de Seguimiento a exámenes médicos	F052-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Auto-reporte de condiciones de trabajo	F053-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe de resultados y evaluación de capacitación	F054-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Informe de resultados y evaluación de inducción y reinducción	F055-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Verificación SST – Contratistas	F056-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Evaluación inicial	F057-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Agenda de inducción	F058-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Inspección de seguridad Botiquín	F059-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Inspección de seguridad extintores	F060-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente

Evaluación actividades de capacitación	F061-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Evaluación capacitación	F062-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Planilla de asistencia capacitación	F063-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Permiso de trabajo en alturas	F064-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Acción correctiva	F065-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Queja por conductas de hostigamiento o acoso sexual, laboral y/o discriminación	F066-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Reporte de condiciones inseguras	F067-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Inspección de orden y aseo	F068-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Requisición de personal	F069-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Reporte de accidentalidad	F070-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Ausentismo Laboral	F071-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Indicadores SG-SST	F072-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Encuesta de satisfacción cliente interno	F073-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Check list hoja de vida	F074-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Check list señalización	F075-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Lista de Control Ergonómico para Oficinas	F076-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Hoja de control y análisis simulacro	F077-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Inscripción brigadista	F078-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Citación a descargos	F079-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Diligencia proceso disciplinario	F080-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Inscripción COPASST	F081-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Inscripción CCL	F082-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Acta de escrutinio y resultados votación COPASST	F083-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Acta de escrutinio y resultados votación CCL	F084-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Asignación de responsabilidades frente al SST	F085-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Planeación simulacro	F086-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Solicitud de vacaciones	F087-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Actualizar
Solicitud de adelanto de nómina	F088-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Actualizar
Solicitud de préstamo	F089-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Actualizar
Solicitud de apoyo educativo	F090-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Actualizar
Reembolso de gastos de viaje	F091-PA-GF	1.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Actualizar
Solicitud de anticipo	F092-PA-GF	1.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Actualizar
Investigación de accidentes de trabajo	F093-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente



Acta de entrega de equipos	F094-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Acta de trazabilidad	F095-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Acta de desmontaje	F096-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Protocolo de mantenimientos preventivos	F097-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Reporte de servicio técnico	F098-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos Misionales	Actualizar
Tramite de garantía de equipos	F099-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Cronograma de actividades de proyectos	F100-PM-PY	1.0	Proyectos	Procesos Misionales	Actualizar
Formato de lecciones aprendidas	F101-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear
Devolución de materiales y/o equipos	F102-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Remisión de salida	F103-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Acta de entrega/devolución de activos fijos	F104-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Factura de venta	F105-PA-GF	1.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Existente
Comprobante de egreso	F106-PA-GF	1.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Existente
Comprobante de nómina	F107-PA-GF	1.0	Gestión financiera	Procesos de Apoyo	Existente
Entrada de mercancías	F108-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Existente
Carta de comunicación a cliente/proveedor	F109-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Minuta de contrato de trabajo	F110-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Actualizar
Minuta de contrato de arriendo	F111-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Actualizar
Minuta de contrato de mantenimiento	F112-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Actualizar
Minuta de contrato de proyectos	F113-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Actualizar
Minuta de contrato de venta de equipos	F114-PA-GL	1.0	Gestión Legal	Procesos de Apoyo	Actualizar
Orden de compra	F115-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Formato gestión del cambio	F116-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear

### REGISTROS

Nombre del archivo	Código	Versión	Proceso a cargo	Macro-proceso	Observaciones
Registro de atención de incidentes	B001-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos misionales	Existente
Registro de contratos de arriendo	B002-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos misionales	Existente
Registro de contratos de mantenimiento	B003-PM-MT	1.0	Mantenimiento	Procesos misionales	Existente
Control de ingresos	B004-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Existente
Base de datos proveedores	B005-PA-CL	0.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Base de datos clientes Bogotá, Cali, Barranquilla	B006-PA-CL	0.0	Gestión comercial	Procesos Estratégicos	Actualizar
Cronograma anual de mantenimientos preventivos	B007-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos misionales	Existente
Registro de reportes de venta	B008-PM-AR	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Registro de experiencia	B009-PM-AR	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar

Planilla de ingresos visitantes	B010-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Descripción sociodemográfica	B011-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Diagnóstico de condiciones de salud y de condiciones de trabajo	B012-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Listado de funcionarios	B013-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Matriz EPP	B014-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Matriz control del cambio	B015-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Matriz profesiograma	B016-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo IPVR	B017-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Listado maestro de documentos	B018-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Cronograma de mantenimiento de equipos administrativos	B019-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Cronograma de capacitaciones	B020-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Cronograma anual SST	B021-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Control de comunicaciones SST	B022-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Plan de mejora	B023-PA-SR	1.0	SST y RRHH	Procesos de Apoyo	Existente
Trazabilidad contratos de arriendo	B024-PM-AR	1.0	Arriendo	Procesos de Apoyo	Actualizar
Control de ingresos	B025-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Existente
Registro de activos fijos	B026-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Inventario de equipos de remozamiento	B027-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Inventario de devolución de materiales	B028-PA-CL	1.0	Compras y Logística	Procesos de Apoyo	Actualizar
Gestión de trabajadores	B029-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Control de horario ingreso trabajadores	B030-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Video vigilancia	B031-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Seguridad y salud en el trabajo	B032-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Zoho support servicios - CRM	B033-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
CRM gestión clientes Zoho	B036-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Contratista	B037-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Procesos selección y contratación	B038-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Libro de accionistas	B039-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Contabilidad-Helisa	B040-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Empleados inactivos	B041-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente
Nomina	B042-PA-GL	1.0	Gestión legal	Procesos de Apoyo	Existente

Datos de Ticbridge	B043-PA-GA	1.0	Gestión administrativa	Procesos de Apoyo	Actualizar
Registro de usuarios y claves Ticbridge	B044-PA-GA	1.0	Gestión administrativa	Procesos de Apoyo	Actualizar
Listado maestro de documentos	B045-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear
Caracterización de procesos	B046-PE-MC	0.0	Mejora continua	Procesos Estratégicos	Crear