



RESPUESTA Y ACCIONES CORRECTIVAS HALLAZGOS ENCONTRADOS EN AUDITORIA REALIZADA POR EL HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E.

- **SEGURIDAD MAGISTRAL DE COLOMBIA LTDA**
- Número de auditoría o referencia. 1839
- Fecha de la auditoría.: 09/10/2024
- Nombre del equipo auditor: Alexandra Bello Bandera, Duvan Andrés Montaña Cárdenas, Andrés Daniel Escobar M.
- Fecha de emisión del informe: 16/10/2024

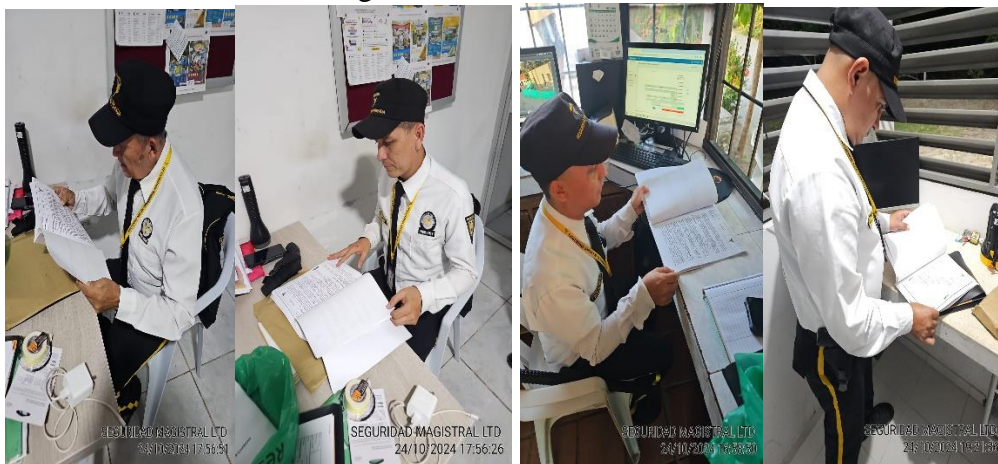
2. Hallazgos encontrados

• **1.3. Funciones del vigilante: Hallazgo Administrativo No. 1**

“Una vez desarrollado el trabajo de campo de la auditoria practicada al proceso de vigilancia se evidencio lo siguiente, es importante retroalimentar con todos los vigilantes sus funciones puesto que se encontraron sesgos de conocimiento en uno de los vigilantes entrevistados de acuerdo con las preguntas formuladas dentro de la auditoria.”

. Acciones Inmediatas

- Se realizó retroalimentación en cada uno de los puestos de trabajo sobre las funciones del servicio de vigilancia de acuerdo a la normatividad.



- Se adjunta, listado de asistencia.

1.4. ELEMENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Portería Principal: Hallazgos encontrados

- Extintor Multipropósito
- Tener impreso protocolo de vigilancia y seguridad privada.
- Listado actualizado de teléfonos de emergencia.



Portería Sede Administrativa:

- Tener impreso protocolo de vigilancia y seguridad privada.
 - Listado actualizado de teléfonos de emergencia.
 - Mantenimiento de cámaras de monitoreo puesto que las que están se encuentran fuera de servicio.
-
- **Acciones Inmediatas** Se dejó en cada puesto de trabajo una carpeta impresa con copia de los protocolos de vigilancia y seguridad privada.



Lo referente al extintor el 11/06/2024, se hizo solicitud formal al supervisor del contrato por parte del Hospital de dicho elemento. (Anexamos copia del documento).

Las carteleras de listados actualizados de teléfonos de emergencia, los gestiona directamente el hospital.

Mantenimiento de cámaras, No está incluido en el contrato de vigilancia.

1.6. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE O USUARIO

Hallazgo: “No se evidencia por parte de los auditados el procedimiento adoptado por la empresa de vigilancia y seguridad privada, para resolver y atender oportunamente las inquietudes, necesidades o quejas del cliente, que en algún caso se consideren afectadas por la operación de un servicio de vigilancia y seguridad privada o por su personal operativo. Asimismo nos indicaron que en el transcurso de la auditoria nos iban a entregar la documentación solicitada y no la entregaron.”

Acciones Inmediatas.

Se procedió a instalar en cada portería una copia del buzón de PQR'S a través de código QR., donde se evidencia claramente la forma de utilización y envío de los PQR'S.



2.1. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

“No se evidencio la entrega de los procedimientos establecidos al personal de vigilancia, dicho personal debe implementar medidas orientadas al control de accesos de personas y vehículos, con el fin de prevenir, minimizar y evitar actos que pongan en riesgo la seguridad de los bienes y personas bajo su responsabilidad”

Acciones Inmediatas.

Se hizo reinducción, de los protocolos de seguridad para el control de ingreso de personas y vehículos, el cual tiene establecido el hospital a través de código de barras para los funcionarios y para los visitantes a través de registro en el control de acceso y generación de stiker.

ISO 9001:2015

Respecto a los requisitos 7.5. Información documentada:

Observación Administrativa No. 4

7.5.1. Generalidades, no es conforme ya que no se entregaron los documentos solicitados los cuales son :

“No se evidencio la entrega del documento en donde se establezca un claro paso a paso del procesos de entrevista como se solicita en el protocolo de operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada (supe vigilancia-Ministerio de defensa)”

Acciones Inmediatas. Se hace envío de formatos de entrevistas de cada uno de los vigilantes asignados al servicio de seguridad privada del hospital.

“No se evidencio la entrega del procedimiento adoptado por la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada, para resolver y atender oportunamente las inquietudes,



necesidades o quejas del cliente, que en algún caso se consideren afectadas por la operación de un servicio de vigilancia y seguridad privada o por su personal operativo.”

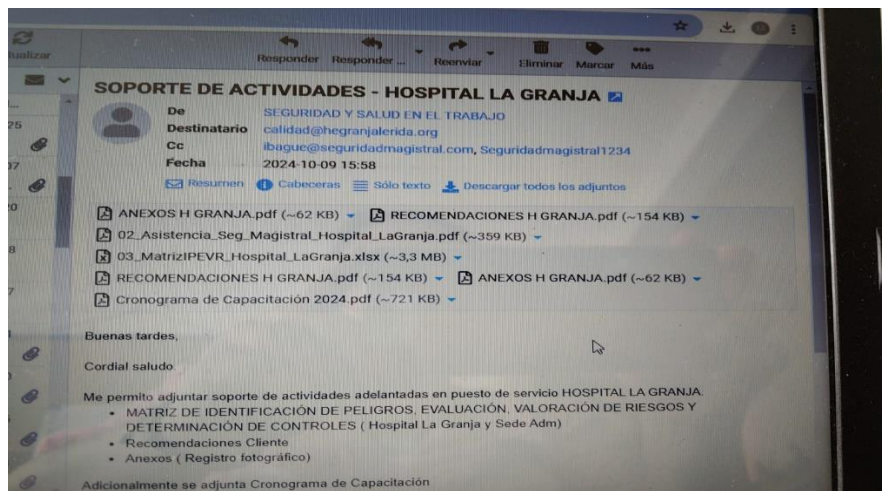
Acciones Inmediatas. Se procedió a instalar en cada portería una copia del buzón de PQR’S a través de código QR., donde se evidencia claramente la forma de utilización y envió de los PQR’S.

“No se evidencio la entrega de los procedimientos tendientes al control de acceso de personas y vehículos con el fin de prevenir, minimizar y evitar actos que vayan en contra de la seguridad de bienes y personas a su cargo. Así las cosas, el Control de Acceso se entiende como el conjunto de medios, normas y acciones que tienen como finalidad, restringir o permitir el ingreso o salida de personas, animales o cosas.”

Acciones Inmediatas. Se hizo reinducción, de los protocolos de seguridad para el control de ingreso de personas y vehículos, el cual tiene establecido el hospital a través de código de barras para los funcionarios y para los visitantes a través de registro en el control de acceso y generación de stiker.

“No se evidencio la entrega del plan de capacitaciones”

Acciones Inmediatas. Se hizo envió de información el día 09/10/2024 a las 15:58 al correo calidad@hegranjalerida.org, se vuelva a reenviar información.



Acciones Preventivas. Control de Acceso portería Principal.

Socializar a todos los funcionarios la importancia de cumplir estrictamente con el protocolo de ingreso y salida, que incluye el uso del código de barras personal. Esto asegura una mejor gestión del control de acceso, la seguridad de las instalaciones y la eficiencia en el flujo de entrada y salida de personal.

Es importante que cada funcionario realice el proceso de registro de su propio código de barras en la portería, sin la intervención del personal de seguridad. Esto asegura que:

- Se mantenga la precisión en el control de acceso.



- Cada ingreso y salida se registre en tiempo real de forma adecuada.
- Se evite la dependencia en el vigilante para el registro, optimizando los recursos de seguridad para otras labores de supervisión.

Establecer un formato, de Autorización de salida e ingreso de equipos, numerado para controlar la salida e ingreso de elementos y equipos por parte de los funcionarios.

Garantizar la disponibilidad continua de papel para el registro de usuarios y visitantes, asegurando el flujo adecuado en el protocolo de ingreso y evitando interrupciones en el proceso de control de acceso al hospital.

Establecer un protocolo que permita la identificación y registro de los acompañantes que ingresan a las instalaciones para dejar o recoger a los funcionarios al inicio y finalización de la jornada laboral, garantizando la seguridad del personal y la organización.

Informar por escrito, cuando algunos funcionarios requieran ingresar a las instalaciones a laborar en horarios no establecidos.

Autorizar, a la empresa de seguridad la configuración IP, de las cámaras de las porterías, para monitorear la labor del vigilante y tener mayor control de los ingreso de usuarios e intrusiones no autorizados.

Asegurar que todos los funcionarios porten su carnet de identificación en un lugar visible dentro de las instalaciones del hospital, facilitando la identificación rápida y manteniendo la seguridad y el control de acceso en todas las áreas.

Listado de personal obrero y copia de planillas de seguridad social del personal autorizado para trabajar en la obra que esta en ejecución actual y su respectivos carnet de identificación visibles.

Restringir el ingreso de domiciliarios, acompañantes o familiares de funcionarios que buscan realizar actividades personales, como la entrega de desayunos, almuerzos, y cenas, a fin de preservar la seguridad, el orden y la eficiencia en las instalaciones del hospital.

Garantizar el funcionamiento óptimo y continuo del sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) de la sede administrativa, a través de mantenimientos preventivos y correctivos que aseguren la seguridad y vigilancia permanente de las instalaciones.

La empresa Seguridad Magistral de Colombia Ltda; reafirma su compromiso con la mejora continua y con la implementación efectiva de todas las acciones correctivas para evitar la recurrencia en las no conformidades.

Cordialmente,

Mariela Bonilla Rodríguez

Directora Administrativa