

 SUMMAR PRODUCTIVIDAD	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.8
		Fecha Aplica: 01/07/2022
		Elaborado: 27/06/2022
		Página 1 de 17

1. OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las obligaciones descritas en la promesa de servicio, la trazabilidad del sistema de gestión integral y la evaluación constante de todos los servicios de Outsourcing prestados, fomentando el cumplimiento de los procedimientos e instructivos para asegurar que las actividades desarrolladas se lleven a cabo bajo condiciones de seguras.

2. ALCANCE

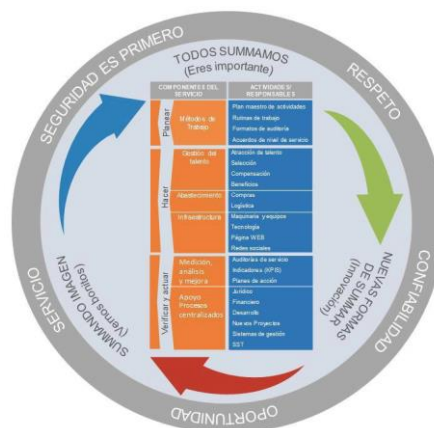
Aplica para todos los servicios de Outsourcing de Summar Procesos S.A.S y/o frentes de trabajo de las empresas clientes donde se presta el servicio de apoyo logístico, maquila y/o hard services en los sectores industrial, comercial, financiero, educación y salud.

3. CONTENIDO

La prestación del servicio se divide en dos momentos; el primero es desarrollado por el equipo de Operaciones bajo el liderazgo del área de Ingeniería y corresponde a la planeación del servicio. Este momento contempla 6 etapas y empieza cuando el proceso comercial hace el contacto con el cliente para conocer las necesidades y expectativas del nuevo servicio y termina cuando el nuevo servicio es instalado en el frente de trabajo con todo el equipo humano, maquinaria, insumos, información y documentación necesarios para cumplir los requisitos establecidos en el alcance de la prestación del servicio. Las etapas mencionadas están descritas en el procedimiento Planeación del Servicio P-MTO-016

El segundo momento es posterior, y corresponde a la gestión diaria de la operación bajo responsabilidad de la Gerencia de Operaciones de Outsourcing y la estructura operacional que el servicio tenga definido, en la cual están interrelacionados seis componentes; método de trabajo, gestión del talento, abastecimiento, infraestructura, medición, análisis y mejora y por último procesos centralizados. La gestión de estos seis componentes busca garantizar el cumplimiento de las especificaciones dadas para la prestación de cada uno de los servicios incluidos en el alcance de cada contrato.

La prestación del servicio en los dos momentos enunciados está amparada en los cinco valores de la compañía; seguridad es primero, respeto, confiabilidad, oportunidad y servicio y apoyada en tres principios; todos summamos: eres importante, nuevas formas de sumar: innovación y summando imagen: vernos bonitos.



	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 2 de 17

A continuación se describe cada componente de la prestación del servicio y las actividades desarrolladas

3.1 COMPONENTES DEL SERVICIO

3.1.1. COMPONENTE DE MÉTODO DE TRABAJO

Para establecer el alcance del “hacer” en la prestación del servicio es necesario partir de la descripción de los diferentes servicios prestados para luego detallar la metodología empleada para la ejecución de las actividades

3.1.1.1 Tipos de servicios

3.1.1.1.1 Apoyo logístico

Apoyo a Producción: Incluye lavado de utensilios de producción, corrección de material en proceso, inspección de material en proceso, alistamiento de materias primas, alistamiento de componentes de producción, traslado de materias primas y producto en proceso, apoyo en línea (patinador), transformación de materias primas en proceso, operación de máquinas de producción

Mensajería: La mensajería puede ser interna y refiere al envío, recepción y entrega de documentos a distintas dependencias, áreas, departamentos de las empresas de cualquier sector. Urbana Básica incluye diligencias bancarias y administrativas en general propias de cada empresa dentro una ciudad, o bien puede ser mensajería rural y refiere a diligencias bancarias y administrativas en general propias de cada empresa en zonas perimetrales a la ciudad

Logística: Incluye las actividades de administración de inventarios, alistamiento, posicionamiento y rotación (traslado y ubicación) de materias primas y producto terminado, despacho y recepción (cargue y descargue). Recolección, traslado, transporte interno, separación, identificación, transformación y despacho de excedentes industriales

3.1.1.1.2 Maquila

Empaque: Etiquetado, termoencogido, sellado, codificación, empacado en; vidrio, metal, textil, papel, madera, plástico, corrugado. Empaque de: sólidos, semi-sólidos y líquidos. Empaque: primario, secundario, terciario, unidad de carga, embalaje, marcado. Revisión, corrección y terminado de material o producto para terminado. Ensamble de material o producto en proceso

3.1.1.1.3 Hard Services

Esta categoría de servicio vincula los tres tipos de mantenimiento; preventivo, correctivo y predictivo que pueden aplicarse en diferentes escenarios; desde mantenimientos locativos especializados a lugares y espacios de trabajo hasta la intervención de equipos según los acuerdos establecidos con el cliente.

	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 3 de 17

Mantenimiento preventivo: corresponde a actividades de limpieza de partes y componentes de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas para cada una, revisión y ajustes básicos de partes eléctricas, electrónicas y mecánicas. Lubricación, engrase, inspección, toma de datos y mediciones para determinar funcionamiento de las máquinas, de acuerdo las especificaciones técnicas, revisión y ajustes específicos y especializados de partes eléctricas, electrónicas y mecánicas. De igual manera incluye actividades de mantenimiento en instalaciones.

Mantenimiento correctivo: Involucra el cambio de repuestos, montajes de partes y reparaciones necesarias para garantizar el funcionamiento de los equipos y las instalaciones.

Mantenimiento predictivo: Permite focalizar el deterioro de los equipos o instalaciones, los mecanismos de la falla y para diagnosticar las condiciones operantes según la evaluación de parametros operativos o identificación de variables que permitan anticipar la falla.

3.1.1.2 Generalidades

Este componente presenta las actividades a desarrollar para la ejecución del “HACER” en la prestación del servicio según los requisitos establecidos en el sistema de gestión integral de la compañía y el alcance del contrato.

En el caso de las actividades de apoyo logístico es necesario tener presente que el equipo de Outsourcing se convierte en complemento de la actividad principal del cliente o dicho de otra manera en una actividad de soporte dentro de la cadena de valor, de manera que hay diversas actividades incluidas en el alcance de este servicio y los recursos de mano de obra, materiales, seguimiento y medición son planificados de acuerdo con las necesidades específicas del cliente.

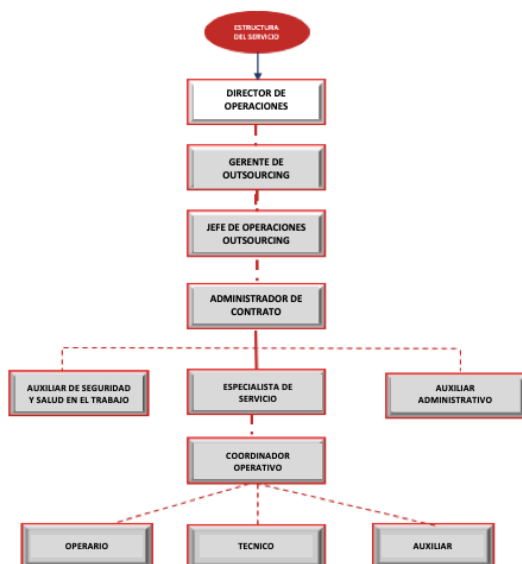
Las actividades de maquila usualmente se dan al final de la cadena de producción del cliente y se caracterizan por ser procesos complementarios que pueden desarrollarse en tres vías; totalmente manuales, automatizados o mixtos, dependiendo de la naturaleza del proceso y en la misma línea estará definido el alcance del servicio prestado por el equipo de outsourcing. En este caso las actividades se desarrollan con base a la planificación de los despachos definidos por el cliente.

Los servicios de Hard Services tienen como finalidad dar soporte en los tres tipos de mantenimiento; preventivo, correctivo y/o predictivo y según la especialidad eléctrico, mecánico, civil y/o hidráulico tanto en instalaciones como en equipos.

Las actividades en cualquiera de los servicios arrancan con una orden de iniciación cuyo alcance establecerá según sea el caso, la actividad, lugar o equipo a intervenir, la caracterización o clasificación de ejecución y en algunos casos la fecha esperada de terminación. A partir de allí el equipo de Outsourcing planifica los recursos para la ejecución (mano de obra, materiales y herramientas o equipos), una vez es ejecutada la actividad se procede a realizar la entrega del servicio al interventor o representante del Cliente y se deja constancia del cierre de la orden de iniciación conforme a lo requerido.

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 4 de 17

Para lograr la ejecución de las actividades correspondientes a este componente se hace necesaria una estructura jerárquica piramidal en el frente de trabajo que de acuerdo a la complejidad del servicio prestado y la cantidad de recursos asignados puede tener igual o menos elementos de los que se describen a continuación:



En cada frente de trabajo el personal operativo trabaja bajo la dirección de un Administrador de contrato o Especialista de Servicio; dependiendo de la complejidad de la operación este líder puede estar inhouse (atención exclusiva a un solo frente de trabajo) o tener bajo su responsabilidad varios frentes de trabajo a los cuales supervisará periódicamente. En el caso de los frentes de trabajo que no cuentan con Especialista in house; existirá un supervisor operativo que reportará al Especialista de Servicio.

Para el desarrollo de este componente es vital asegurar que el entrenamiento descrito en procedimiento Planeación del Servicio P-MTO-016 sobre la asignación y particularidades de las actividades se desarrolla apropiadamente y que el empleado tiene todo el conocimiento y habilidades necesarias para desempeñarse en el puesto de trabajo cumpliendo con los requisitos establecidos.

Como parte del desarrollo de la prestación del servicio es importante mantener los espacios ordenados y organizados, cumplir con los lineamientos de gestión ambiental sobre uso racional del agua, separación de residuos, manejo de sustancias químicas, entre otros y de seguridad en el trabajo asegurando siempre la integridad de la persona. De igual manera en la entrega del turno cada día el empleado debe velar porque el área quede completamente limpia, en orden, con los elementos propios del oficio debidamente aseados y realizar entrega del área al compañero o encargado del establecimiento.

Dentro de las condiciones negociadas con el cliente se establece si la documentación que soporta la evidencia de unas o todas las actividades desarrolladas serán documentadas bajo el SGC de calidad de Summar o bajo el modelo del cliente, por lo tanto, es probable que no todos los documentos relacionados en la tabla apliquen al frente de

	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 5 de 17

trabajo o se cree informacion documentada especifica para los clientes y esta aparecerá referenciada en la matriz de administración de la información documental.

Existen casos donde el cliente solicita la prestación de un servicio ocasional o adicional asociado al servicio prestado; en este caso, el Administrador o Especialista de Servicio solicita al area de Ingeniería cotización del servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente. Una vez aprobada la cotización el Administrador o Especialista de Servicio solicita al coordinador administrativo el personal y al departamento de compras los recursos para cubrir el servicio en caso que no cuente con ellos en el frente de trabajo. Una vez finalizada la actividad se procede a facturar el servicio con los soportes definidos por cada cliente

En la tabla adjunta se relacionan los documentos asociados a los servicios de apoyo logistico, maquila y hard services:

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 6 de 17

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO-INSTRUCTIVO / FORMATO	SECTORES				
		INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACIÓN
Hard Services - actividades de mantenimiento correctivo	Lista de chequeo para inspección de mantenimiento general inhouse - movil F-MTO- 111 Definición de parámetros técnicos para cotización de mantenimiento correctivo y/o ejecución del servicio de mantenimiento F- MTO- 112	X	X	X	X	X
Apoyo logístico - Opeacion de cargue y descagüe	Reporte financiero Operaciones de Cargue/Descargue sin recaudo de efectivo F- MTO- 113 Reporte financiero Operaciones de Cargue/Descargue con recaudo de efectivo F- MTO- 114	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Maquila	Reporte de Produccion Maquila F-MTO-115	X	X	N.A.	N.A.	N.A.
Documentación de Plan de acción	Plan de acción F-MTO-018	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
Reporte de condiciones y/o actos inseguros	Reporte de Seguridad y Salud en el Trabajo y/o Ambiente F-STA-006	X	X	X	X	X
Trabajo en alturas	Programa de protección contra caídas PRO-STA-006 Permiso para trabajo seguro en alturas F-STA-003 Lista de chequeo trabajo seguro en alturas F-STA-050 Formato inspección de andamios F-STA-075 Formato de inspeccion preoperacional de manlift F-STA-074 Hoja de vida equipos para trabajo seguro en alturas F-STA-037 Inspeccion de equipos para trabajo en alturas F-STA-038	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS
Trabajo en espacios confinados	Procedimiento para trabajo en espacios confnados P-STA-013	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS
	Permiso trabajo en espacios confinados F-STA-049					
Trabajo con soldadura	Procedimiento de trabajo en caliente P-STA-015 Lista de chequeo para equipos de soldadura y oxicorte con botellas individuales de oxígeno y acetileno F-STA-052 Lista chequeo equipos soldadura por arco electrico F-STA-053 Permiso de trabajo en caliente F-STA-051	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS	X según ANS
inspeccion de motos	Plan estreategico de seguridad vial PRO-STA-009	X	X	X	X	X
	inspeccion preoperacional de motos F-STA-056	X	X	X	X	X

3.1.2 COMPONENTE DE GESTIÓN DEL TALENTO

El servicio puede ser suministrado por personal de servicio permanente o personal por demanda.

El personal de servicio permanente está bajo responsabilidad del Administrador y/o Especialista de servicio y es contratado para una actividad y un frente de trabajo específico; en la medida que este personal deba ser incorporado al frente de trabajo se emite solicitud a Talento Humano.

	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 7 de 17

El personal de servicios por demanda (oasionales) está bajo responsabilidad del Coordinador Administrativo, el rol de este personal es dar apoyo en los frentes de trabajo en caso de ausentismo o actividades específicas y esporádicas solicitadas por los clientes.

En los dos casos el proceso de selección e inducción institucional se desarrolla de la misma manera; cuando este personal (servicio permanente o por demanda) ha cumplido su periodo de trabajo y de acuerdo a su desempeño se decide que continúa vinculado a la Compañía deben cumplir el procedimiento de Reingreso antes de ser nuevamente incorporado a la operación.

Reporte de nomina: Esta bajo responsabilidad del Administrador o Especialista de Servicio; en la caso de personal permanente se reporta a través de Summar.Red las novedades cada quincena de acuerdo a las fechas establecidas y para el personal por demanda se reporta al coordinador administrativo los dias laborados en el frente de trabajo.

Competencias y habilidades: Con el propòsito de fortalecer las habilidades y competencias del personal cada año debe desarrollarse un plan de formación y bienestar de acuerdo a los lineamientos descritos en el Plan de Bienestar básico (documento entregado por Gestión humana) y las necesidades identificadas en su equipo de trabajo y evaluarse tambien cada año su desempeño teniendo en cuenta los criterios de educación, formación, habilidades.

Reporte de incapacidades: Para el reporte de incapacidades se debe adjuntar los soportes fisicos del evento y el formato donde se consolida la informacion F-NOM-001 y enviarse al dpto de seguridad social. Este reporte debe realizarse inmediatamente el colaborador se presenta con los documentos fisicos. Esta tarea estará a cargo del auxiliar SISO donde se cuente con este apoyo inhouse

Reporte de ausentismos y gestión de reemplazos: En la medida que se presenten casos de ausentismo de personal, deben ser reportados al Coordinador administrativo, para que se cubra esta ausencia en un periodo no mayor a 4 horas o según los acuerdos establecidos con el cliente.

Gestión de dotación y EPP: Es responsabilidad del líder del frente de trabajo gestionar el suministro y reposición de dotación para todo el personal en la cantidad definida por ley y las especificaciones definidas en summar.red.

Terminación de contrato: Se reporta a través de Summar.red la terminacion de contrato en el frente de trabajo de acuerdo a las fechas de reporte de novedades. Si la persona continúa se programa re-inducción de acuerdo a la fecha de terminación de contrato de cada operario y se envía listado al auxiliar administrativo del personal que asistirá a la reinduccion. En caso de renuncia individual o masiva se solicita una orden de servicio para gestionar este tramite.

A continuación se relaciona el listado de documentos que aplican a las actividades enunciadas anteriormente y las demás que estan relacionadas con el personal:

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 8 de 17

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO-INSTRUCTIVO / FORMATO	SECTORES				
		INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACION
Entrenamiento del personal	Lista de chequeo - ruta de entrenamiento F-STA-062	X	X	X	X	X
Evaluación de competencias y habilidades para personal operativo	Evaluación de responsabilidades y funciones F-MTO-058 Matriz de evaluación de desempeño personal operativo Summar Procesos S.A.S. F-MTO-057 Evaluación de personal Summar Procesos SAS (Servicios Integrales) F-MTO-059	X	X	X	X	X
Formación y bienestar	Plan de formación y bienestar anual Control de asistencia F-SGI-029 Evaluación Super Ser F-MTO-096 Formato día de la familia F-JUR-009	X	X	X	X	X
Perfil de cargo	Perfiles de Cargo F-MTO-061	X	X	X	X	X
Pausas activas	Seguimiento a ejecución de pausas activas F-STA-033	X	X	X	X	X
Reporte de novedades de nómina	Horas adicionales por Cliente para cobro F-MTO-030 Autorización de descuento por nómina F-TES- 006	X	X	X	X	X
Anticipo de cesantías	Autorización anticipo de cesantías F-TES-007	X	X	X	X	X
Relación de gastos	Relación de gastos Summar Productividad	X	X	X	X	X
Queja comité de convivencia	Formato queja comité de convivencia F-JUR-001	X	X	X	X	X
Reporte de incapacidades	Entrega de incapacidades F-NOM-001 <i>adjuntar los soportes físicos del evento y enviarse al dpto de seguridad social.</i>	X	X	X	X	X
Gestión de EPP	Matriz de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-046 Entrega de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-001 Inspección uso de Elementos de Protección Personal F-STA-005	X	X	X	X	X
Investigaciones de Accidentes e Incidentes de Trabajo	Instructivo de investigación de accidentes e incidentes de trabajo I-STA-002	X	X	X	X	X
	Investigaciones de Accidentes e Incidentes de Trabajo F-STA-008					
Inspecciones a los extintores y botiquín propiedad de la Compañía	Manual de emergencias MAN-STA-003	X	X	X	X	X
	Inspección de extintores F-STA-017	X	X	X	X	X
	Inspección botiquín primeros auxilios F- STA-019	si aplica	si aplica	si aplica	si aplica	si aplica
Retiro del personal	Encuesta de retiro F-MTO-076	X	X	X	X	X
Re-inducción	Matriz de control de reingreso de personal Summar Procesos F-MTO-075	X	X	X	X	X
Renuncia individual o masiva	Solicitud de órdenes de servicio F-SEL-015	X	X	X	X	X

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 9 de 17

3.1.3 COMPONENTE DE ABASTECIMIENTO

Establece el almacenamiento, manejo, dosificación, uso adecuado, riesgos asociados e impactos ambientales de los insumos químicos usados en el frente de trabajo y establece los procedimientos para la solicitud interna de los mismos, la entrega y el transporte de acuerdo al Procedimiento de gestión de compras P-BOD-001

Las sustancias químicas se manipulan, dosifican y se usan según las directrices establecidas en la matriz de insumos F-MTO-032, las fichas técnicas y hojas de seguridad y a los criterios consignados en los instructivos sobre dosificación de jabones y desinfectantes y el manejo de sustancias químicas I-STA-003 donde se establecen las condiciones de seguridad y almacenamiento.

La matriz de insumos debe estar disponible en los frentes de trabajo con la información de las sustancias químicas que se manipulen en cada frente de trabajo junto con las fichas técnicas y hojas de seguridad y es responsabilidad del Administrador o Especialista de Servicio el entrenamiento a cada operario en los temas relacionados en la matriz (uso, manipulación, riesgos asociados e impactos ambientales) y la dosificación de los insumos.

El documento Matriz de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-046 indica según la tarea o área de uso los EPP que debe utilizar para asegurar que las actividades se realizan de forma segura.

Todos los recipientes donde se dosifiquen las sustancias químicas deben estar rotulados, ser de primer uso, estar identificados con el rombo de seguridad NFPA o pictograma SGA y los demás criterios establecidos en el instructivo para el manejo de sustancias químicas I-STA-003

La matriz de insumos debe ser actualizada por SGI cada vez que ingrese un insumo químico nuevo o se hagan modificaciones a los existentes de acuerdo a la ficha técnica y hoja de seguridad (MSDS) suministrada por el proveedor a través del departamento de Compras.

El reabastecimiento de los insumos es solicitado al departamento de Compras, a través de Summar.red siguiendo los pasos que detalla el Instructivo Control de insumos-parametros PBOD-002, la entrega por parte del proveedor y el transporte están consignados en el procedimiento de gestión de compras F-PBOD-001

En la lista adjunta se relacionan los documentos y formatos que debe tener cada frente de trabajo para almacenar y manipular adecuadamente los insumos utilizados para la operación según el servicio prestado

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO-INSTRUCTIVO / FORMATO	SECTORES				
		INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACIÓN
Manejo de sustancias químicas	Manejo de sustancias químicas I-STA-003					
	Matriz de insumos F- MTO-032	X	X	X	X	X
	Inspección de Productos Químicos F-STA-040	X	X	X	X	X
	Carpeta de Fichas Técnicas					
	Carpeta de hojas de seguridad (MSDS)	X	X	X	X	X
	Rombo de seguridad NFPA o Pictograma SGA para cada recipiente de insumos					

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 10 de 17

3.1.4 COMPONENTE DE INFRAESTRUCTURA

Este componente se apoya en los lineamientos y definiciones descritas en el Procedimiento para la gestión de mantenimientos P-MPC-001 e inicia con la entrega al Especialista y/o Administrador de Servicio de los equipos y herramientas y termina cuando se dan de baja, por tanto este componente se ocupa de definir los procedimientos para la administración, manejo, control y los riesgos asociados a la operación de cada equipo y/o herramienta.

Bajo este componente también está la administración del programa de mantenimiento preventivo y correctivo, el seguimiento y disposición final de todos los equipos en cada frente de trabajo

La tabla adjunta lista los documentos relacionados con el seguimiento al desempeño y estado de los equipos y herramientas

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO-INSTRUCTIVO / FORMATO	SECTORES				
		INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACION
Entrega de los equipos al frente de trabajo	Procedimiento para la gestión de mantenimientos P-MPC-001					
	Ficha Técnica del equipo					
	Inventario de activos fijos F-MPC-007	X	X	X	X	X
	Hoja de vida del equipo F-MPC-001	Según ANS	Según ANS	Según ANS	Según ANS	Según ANS
	Control de asistencia F-SGI-029 (<i>evidencia del entrenamiento al especialista y operadores de las máquinas</i>)					
Seguimiento al desempeño de los equipos	Acta de entrega y recepción de activos fijos de maquinaria y equipos F-MPC-					
	Inspecciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente I-STA-006					
	Inventario de activos fijos F-MPC-007	X	X	X	X	X
	Cronograma de mantenimiento preventivo F-MPC-008					
	Inspección pre operacional y tiempo de operación por equipo F-MPC-002					
Traslado de maquinaria	Formato inspecciones pre operacionales para herramientas F-MTO-043					
	Solicitud de traslado de maquinaria F-MPC-005	X	X	X	X	X
En caso de daño de los equipos	Solicitud de mantenimiento correctivo F-MPC-004	X	X	X	X	X

3.1.5. COMPONENTE DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El resultado de la gestión de los componentes de gestión del talento, abastecimiento, infraestructura y método de trabajo se determinan mediante diferentes herramientas de medición aplicadas en el frente de trabajo. Los resultados de estas mediciones son revisados por el Jefe de operaciones para verificar el cumplimiento de requisitos, la satisfacción del cliente y para analizar la pertinencia de los planes de acción en los casos que aplique.

De acuerdo a las definiciones de los contratos de prestación de servicios con los distintos clientes pueden aplicar todas o algunas de las herramientas de medición mencionadas a continuación, lo necesario en este caso es establecer claramente los mecanismos de medición.

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 11 de 17

3.1.5.1. Percepción de la satisfacción del cliente F-MTO-053

Cada cuatro meses o según la frecuencia definida por el cliente y Summar como parte de los acuerdos de prestación del servicio, se realiza en conjunto la evaluación a los aspectos mas importantes del contrato, como puntualidad para el inicio de las actividades, comunicación cortes y efectiva, conocimiento y experiencia en el desarrollo de la tarea, cumplimiento en la realización de de las ordenes de trabajo (OT), respuesta oportuna a los requerimientos, implementos utilizados, presentación personal, atención del coordinador operativo y/o supervisor a sus solicitudes, cumplimiento en el uso de los EPP, las normas de SST y las ambientales, gestión del especialista de servicio y cumplimiento como Empresa, calificando cada item en la escala cero (0), uno (1) o dos (2) siendo 2 cuando cumple satisfactoriamente y cero cuando no cumple.

Es recomendable acompañar esta evaluación con hechos y datos que permitan mostrar las fortalezas del contrato y las acciones desarrolladas durante el periodo de tiempo evaluado ante las desviaciones que haya tenido el contrato en cualquiera de los componentes; gestión del talento, abastecimiento, infraestructura y/o método de trabajo.

3.1.5.2 Accidentalidad

Este indicador mide la frecuencia y severidad de los accidentes de trabajo (AT), entendiendo severidad como los dias perdidos por AT y enfermedad general en el mes/dias laborados mes y el indicador de frecuencia mide el numero de accidentes de trabajo mes/Numero de trabajadores vinculados durante el mes.

3.1.5.3 Cumplimiento al cronograma de capacitaciones y/o Reconocimiento de Super Ser

Se realiza con una frecuencia mensual bajo responsabilidad del auxiliar SISO en los frentes de trabajo que cuentan con este apoyo.

En el caso del cronograma de capacitaciones se tiene en cuenta el programa de capacitación anual y se cuantifica de la siguiente manera: No^o total de actividades realizadas en el mes/No^o total de actividades programadas en el mes

El reconocimiento de Super Ser evalúa cumplimiento y aplicación de los valores de la compañía, el uso de los EPP, el reporte de condiciones y actos inseguros, el cuidado del medio ambiente y la seguridad en la cadena de suministro, asignando puntaje de tres (3) cuando el trabajador cumple con el requisito, dos (2) el trabajador cumple parcialmente y uno (1) corresponde a la calificación mas baja es decir el trabajador no cumple.

A continuación se relacionan las correspondientes fichas de los indicadores:

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 12 de 17

ok

	INDICADOR	FUENTE	MEDIDA	FRECUENCIA
1	Percepcion del cliente / Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción trlmestral	Σ de calificación obtenida / Σ de calificación total	Trimestral
2	Accidentalidad: Severidad	Area de SST	Dias perdidos por AT y EG (LM-LP) mes / Dias laborados mes	Mensual
	Accidentalidad: Frecuencia	Area de SST	No de accidentes trabajo mes / No de trabajadores vinculados durante un mes	Mensual
3	• Cumplimiento cronograma de capacitaciones	Programa de capacitacion anual de cada frente de trabajo	No total de actividades realizadas en el mes / No de actividades programadas en el mes	Mensual
	• Reconocimiento de Super Ser	Formato Evaluacion Super Ser F-MTO-096	Σ de calificación obtenida / Σ de calificación total	

3.1.5.4. Visitas e inspecciones en los frentes de trabajo

Cada vez que el Especialista de servicio y/o administrador del contrato realice una visita al Cliente debe diligenciar el formato Inspección en los frentes de trabajo F-MTO-050. El formato de inspección en los frentes de trabajo deja evidencia de la atención a los trabajadores, seguimiento a los servicios prestados en el frente de trabajo, uso de EPP, identificación de factores de riesgo, comentarios del cliente y seguimiento a planes de acción.

3.1.5.5 Análisis de Causas y Planes de acción

Todos los análisis y planes de acción, se deberán documentar en la matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

3.1.6. COMPONENTE DE PROCESOS CENTRALIZADOS

Determina todas las áreas de apoyo que interactúan con los frentes de trabajo para garantizar el cumplimiento de las especificaciones dadas para la prestación de cada uno de los servicios. A continuación se listan los procesos y sus responsabilidades con la prestación del servicio en el frente de trabajo.

3.1.6.1. Área de apoyo Jurídico:

Esta área vela por el cumplimiento de los requisitos legales, el buen proceder legal y el buen proceder disciplinario entre otros aspectos y se da a través de tres instructivos:

I-JUR-001 Instructivo para realizar proceso disciplinario; cuyo objeto es establecer las actividades a realizar en el evento que se deba investigar la comisión de un hecho a un trabajador para determinar la existencia o no de una falta a las obligaciones, deberes y prohibiciones que requiera una acción correctiva, establecidos en el contrato de trabajo, en el reglamento interno de trabajo, en el código ético o en la ley. Para garantizar el cumplimiento de

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 13 de 17

las disposiciones de orden legal al trabajador se debe realizar una apertura de investigación a fin de garantizar el cumplimiento del debido proceso.

I-JUR-002 Instructivo para la terminación de contrato de trabajo; cuyo propósito es establecer el procedimiento a seguir para la terminación del contrato laboral de trabajo de un trabajador.

I-MTO-017 Instructivo para la gestión de otrosíes summar procesos, cuyo objeto es establecer a nivel nacional, los parámetros y reglamentos que se deben tener en cuenta para gestionar los otrosíes y ejercer su vigencia respectiva.

3.1.6.2. Área de apoyo Financiera:

Esta área esta vinculada con la operación a través de varias líneas como la seguridad social, nomina, contabilidad y tesorería a través de los instructivos:

P-NOM-001 Procedimiento para procesar nomina cuyo propósito es establecer las actividades para generar y proveer el reporte de nómina de los trabajadores de Summar Procesos S.A.S.

P-FAC-001 Procedimiento de facturación el cual establece las actividades del procedimiento de facturación con el fin de realizar de manera clara y verídica el cobro por servicios prestados al Cliente

P-TES-002 Procedimiento para la gestión de anticipos reintegros, legalización de gastos y caja menor cuyo objetivo es brindar de manera oportuna los recursos económicos necesarios para la prestación del servicio de la empresa

3.1.6.3. Área de apoyo Desarrollo:

El vínculo con la operación en el frente de trabajo se da a través del continuo desarrollo y mejoramiento de aplicaciones que hacen la gestión diaria mas fácil y eficiente desde el modulo de selección, contratación, gestión de incapacidades, nómina, datos de los trabajadores, ausentismo, gestión de clientes, PQRs y solicitudes de clientes, información documentada para la prestación del servicio (manuales, programas, procedimientos, protocolos, instructivos, formatos), procesos contables, entre otros.

3.1.6.4. Área de apoyo SST

Esta área de apoyo tiene un vinculo estrecho y diario con la gestión en el frente de trabajo a través de la aplicación de procedimientos que buscan proteger la integridad del personal, a saber:

PRO-STA-011 Programa de Promoción y Prevención cuyo propósito es establecer acciones para la conservación de la salud y el bienestar de los empleados frente a los factores de riesgo identificados en la población vulnerable o Pareto.

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 14 de 17

PRO-STA-006 Programa de prevención y protección contra caída de alturas donde establece los lineamientos para la gestión y el control de riesgos asociados a las actividades de trabajo en alturas, desarrolladas en la gestión interna de la empresa y en la prestación de servicios de las empresas cliente de Summar Procesos. Orientar a los trabajadores al desarrollo seguro de las actividades que impliquen alturas de mas de 1.50 m sobre un nivel superior o inferior, realizando eficazmente la identificación de peligros, la valoración de los riesgos asociados, las medidas de control referentes a la protección personal y las condiciones de seguridad para la ejecución del mismo.

PRO-STA-014 Programa de gestión para monitoreo de seguridad cuyo objetivo es generar controles y herramientas que involucren todas las partes de la organización y que se sumen al sueño de que cada trabajador llegue a su casa sano como salió.

I-STA-003 Instructivo para el manejo de sustancias químicas cuyo objetivo es establecer un procedimiento de manejo y almacenamiento seguro de sustancias químicas con el fin de garantizar las condiciones de seguridad y prevenir los riesgos asociados en las personas y el ambiente

P-STA-012 Procedimiento de auto-reporte condiciones de salud y de trabajo, reporte e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedad laboral cuyo objetivo es establecer las actividades para el reporte oportuno e los auto reportes de condiciones de salud, reportes de condiciones de trabajo, incidentes, accidentes de trabajo, enfermedad laboral y la realización de los mismos de manera efectiva

I-STA-006 Inspecciones de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente cuyo objetivo es establecer un programa de inspecciones de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente que permita hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas de las condiciones sub-estándar

3.1.6.5. Área de apoyo Sistemas de Gestión:

Esta área al igual que SST tiene un vínculo estrecho y diario con la gestión en el frente de trabajo a través de la aplicación de procedimientos que buscan velan por el cumplimiento de los requisitos y la sostenibilidad de la compañía, a saber:

P-SGI-011 Procedimiento para medir la satisfacción del cliente cuyo objetivo es medir el grado de satisfacción de las partes interesadas a través de su percepción, con el propósito de plantear acciones de mejoramiento en nuestros servicios en el área operaciones de Summar

P-SGI-014 Procedimiento para la gestión de Riesgos cuyo objetivo es establecer un procedimiento que permita la identificación, valoración, control y reevaluación de los riesgos cada vez que sea necesario.

PT-STA-004 Protocolo de PyP para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por Covid-19 cuyo objetivo es establecer acciones de control para la promoción y prevención para la preparación respuesta y atención de casos de enfermedad por Covid-19 o SARS COV-2. Este protocolo aplica para los trabajadores de Summar Productividad expuestos a agentes biológicos en el desarrollo de sus actividades

	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 15 de 17

P-SGI-013 Procedimiento para el reporte de incidentes sospechosos cuyo objetivo es establecer un documento que les permita a los trabajadores identificar actividades sospechosas por parte de las personas que se encuentran en las instalaciones de Summar Procesos S.A.S (empleados y/o visitantes) y transacciones inusuales u operaciones sospechosas, de igual forma la actuación cuando se presenta algún evento.

Anexo 1. Listado de documentos aplicables a los frentes de trabajo de Outsourcing que son administrados de forma exclusiva por el Administrador o Especialista de Servicio y auxiliar SISO in house

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 16 de 17

	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO/ INSTRUCTIVO	FORMATO	SECTORES				
				INDUSTRIAL	COMERCIAL	FINANCIERO	SALUD	EDUCACIÓN
GESTION DEL TALENTO	Entrenamiento del personal	N.A.	Lista de chequeo - ruta de entrenamiento F-STA-062	X	X	X	X	X
	Evaluación de competencias y habilidades para personal operativo	N.A.	Evaluación de responsabilidades y funciones F-MTO-058 Matriz de evaluación de desempeño personal operativo Summar Procesos S.A.S. F-MTO-057	X	X	X	X	X
	Formación y bienestar	Plan de formación y bienestar anual	Control de asistencia F-SGI-029 Evaluación Super Ser F-MTO-096	X	X	X	X	X
		N.A.	Formato día de la familia F-JUR-009	X	X	X	X	X
	Pausas activas	N.A.	Seguimiento a ejecución de pausas activas F-STA-033	X	X	X	X	X
	Reporte de novedades de nomina	N.A.	Horas adicionales por Cliente para cobro F-MTO-030	X	X	X	X	X
		N.A.	Autorización de descuento por nomina F-TES-006	X	X	X	X	X
	Anticipo de cesantías	N.A.	Autorización anticipo de cesantías F-TES-007	X	X	X	X	X
	Relación de gastos	N.A.	Relación de gastos Summar Productividad	X	X	X	X	X
	Queja comité de convivencia	N.A.	Formato queja comité de convivencia F-JUR-001	X	X	X	X	X
	Reporte de incapacidades	N.A.	Entrega de incapacidades F-NOM-001	X	X	X	X	X
	Gestión de EPP	Matriz de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-046	Entrega de Elementos de Protección Personal (EPP) F-STA-001 Inspección uso de Elementos de Protección Personal F-STA-004	X	X	X	X	X
	Investigaciones de Accidentes e Incidentes de Trabajo	Instructivo de investigación de accidentes e incidentes de trabajo I-STA-001	Investigaciones de Accidentes e Incidentes de Trabajo F-STA-008	X	X	X	X	X
	Inspecciones a extintores y botiquín propiedad de la Compañía	Manual de emergencias MAN-STA-002	Inspección de extintores F-STA-017 Inspección botiquín primeros auxilios F-STA-018	X si aplica	X si aplica	X si aplica	X si aplica	X si aplica
	Retiro del personal	N.A.	Encuesta de retiro F-MTO-076	X	X	X	X	X
ABASTECIMIENTO	Manejo de sustancias químicas	Manejo de sustancias químicas I-STA-003 Matriz de insumos F-MTO-032	Inspección de Productos Químicos F-STA-040	X	X	X	X	X
		Carpeta de Fichas Técnicas Carpeta de hojas de seguridad (MSDS) Rombo de seguridad NFPA o pictograma SGA para cada recipiente de insumos dosificados		X	X	X	X	X
	Entrega de los equipos al frente de trabajo	Procedimiento para la gestión de mantenimientos P-MPC-001	Ficha Técnica del equipo Inventario de activos fijos F-MPC-007 Hoja de vida del equipo F-MPC-001 Control de asistencia F-SGI-029 (evidencia del entrenamiento al especialista y operadores de las máquinas) Acta de entrega y recepción de activos fijos de maquinaria y equipos F-MPC-003	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
INFRAESTRUCTURA	Seguimiento al desempeño de los equipos	Inspecciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente I-STA-006	Cronograma de mantenimiento preventivo F-MPC-008 Inspección pre operacional y tiempo de actividad por equipo F-MPC-002 Formato inspecciones pre operacionales para herramientas F-MTO-043 (Aplica para mtto locativo)	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
	En caso de daño de los equipos	Procedimiento para la gestión de mantenimientos P-MPC-001	Solicitud de mantenimiento correctivo F-MPC-004	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
	Hard Services: actividades de mantenimiento correctivo	Manual de Outsourcing	Lista de chequeo para inspección de mantenimiento general inhouse - móvil F-MTO-111 Definición de parámetros técnicos para cotización de mantenimiento correctivo y/o ejecución del servicio de mantenimiento F-MTO-112	X	X	X	X	X
METODO DE TRABAJO	Apoyo logístico - Operación de cargue y descargue		Reporte financiero Operaciones de Cargue/Descargue sin recaudo de efectivo F-MTO-113 Reporte financiero Operaciones de Cargue/Descargue con recaudo de efectivo F-MTO-114	X	X	N.A.	N.A.	N.A.
	Maquila		Reporte de Producción Maquila F-MTO-115	X	X	N.A.	N.A.	N.A.
	Documentación de Plan de acción		Plan de acción F-MTO-018	X	X	X	X	X
	Trabajo en alturas	Programa de protección contra caídas PRO-STA-006	Permiso para trabajo seguro en alturas F-STA-003 Lista de chequeo trabajo seguro en alturas F-STA-050 Formato de inspección preoperacional de manlift F-STA-074 Hoja de vida equipos para trabajo seguro en alturas F-STA-037 Inspección de equipos para trabajo en alturas F-STA-038	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
	Trabajo en espacios confinados	Procedimiento para trabajo en espacios confinados P-STA-013	Permiso trabajo en espacios confinados F-STA-049	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS	X Según ANS
	Trabajo con soldadura	Procedimiento de trabajo en caliente P-STA-015	Lista de chequeo para equipos de soldadura y oxicoque con botellas individuales de oxígeno y acetileno F-STA-052 Lista chequeo equipos soldadura por arco eléctrico F-STA-053 Permiso de trabajo en caliente F-STA-051	X Según ANS	X Según ANS	N/A	N/A	N/A
	Inspección de motos	Plan estratégico de seguridad vial PRO-STA-009	Inspección preoperacional de motos F-STA-055	X	X	X	X	X
	Evaluación de Percepción del cliente		Percepción del cliente F-MTO-053	X	X	X	X	X
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Inspección en el frente de trabajo		Inspecciones en los frentes de trabajo F-MTO-050	X	X	X	X	X
	Indicadores		Percepción del cliente Cumplimiento al cronograma de capacitaciones y/o Reconocimiento de Super Ser Accidentalidad: frecuencia Accidentalidad: severidad	X	X	X	X	X

 PROCESOS-BPO	MANUAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING	MAN-MTO-001-1.7
		Fecha Aplica: 15/07/2020
		Elaborado: 01/07/2020
		Página 17 de 17

4. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha de Vigencia	Razón del cambio
1.7	Julio 15 de 2020	Se incorpora al Manual el procedimiento de Planeación del Servicio P-MTO-016 con el propósito de documentar todas las etapas de la planeación de la prestación del servicio Se simplifica la descripción de actividades propias del HACER teniendo en cuenta que se evidenció información duplicada y/o muy extensa en la descripción de las tareas lo que impacta en la comprensión e interiorización de los conceptos Se actualizan actividades, formatos y la estrategia de seguimiento y medición en el frente de trabajo Se incluye la ficha de los indicadores a fin de estandarizar su medición Se actualizan los nombres de los componentes del servicio, de acuerdo al modelo estratégico Se asocia el procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo y los formatos vinculados
1.8	Julio 01 de 2022	Se incluye el numeral 3.1.5.8 Análisis de Causas y Planes de acción

Revisado por: Firma: _____ Director de Operaciones	Aprobado por: Firma: _____ Presidencia
---	---