

| | | |
|---|--|--|
|  | MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN | No de Envío: 14 Fecha: 2013/09/23 Página: 2 de 38 Código: MG/SA |
|---|--|--|

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CONTENIDO | 2 |
| CAPÍTULO 1 | 3 |
| ALCANCE..... | 3 |
| CAPÍTULO 2 | 4 |
| RESPONSABILIDADES..... | 4 |
| CAPÍTULO 3 | 5 |
| REGLAMENTACIONES..... | 5 |
| CAPÍTULO 4 | 6 |
| TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 6 |
| CAPÍTULO 5 | 15 |
| BALANCED SCORECARD..... | 15 |
| MAPA CORPORATIVO 2012 - 2015..... | 15 |
| COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA..... | 16 |
| CAPÍTULO 6 | 17 |
| POLÍTICAS Y OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN..... | 17 |
| POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN..... | 17 |
| CAPÍTULO 7 | 18 |
| ESTRUCTURA DOCUMENTAL..... | 18 |
| CAPÍTULOS DE LA NORMA ISO 9001 | 19 |
| ELEMENTOS DE LA NORMA OHSAS 18001 | 23 |
| ELEMENTOS DE LA NORMA NTC ISO 31000 | 24 |
| ELEMENTOS DE LA NORMA ISO 14001 | 25 |
| ELEMENTOS DE LA NORMA ISO 28000 | 26 |
| ELEMENTOS DE LA NORMA BASC | 27 |
| CAPÍTULO 8 | 28 |
| ESTÁNDARES DE SEGURIDAD BASC | 28 |
| PRINCIPIOS ISO 31000 | 29 |
| CAPÍTULO 9 | 30 |
| MAPA DE PROCESOS | 30 |
| CAPÍTULO 10 | 31 |
| RED DE PROCESOS | 31 |
| CAPÍTULO 11..... | 32 |
| DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN..... | 32 |
| CAPÍTULO 12 | 35 |
| CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | 35 |
| CAPÍTULO 13 | 36 |
| MEJORA CONTINUA..... | 36 |
| CAPÍTULO 14 | 37 |
| ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 37 |
| CAPÍTULO 15 | 38 |
| DESPLIEGUE DE OBJETIVOS E INDICADORES (DO/SA)..... | 38 |

| | | |
|---|--|--|
|  | MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN | No de Envío: 14 Fecha: 2013/09/23 Página: 3 de 38 Código: MG/SA |
|---|--|--|

CAPÍTULO 1

ALCANCE

El presente Manual Integrado de Gestión es de estricto cumplimiento por todas las áreas de la compañía, describe el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión en Control y Seguridad, el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de Riesgos aplicado a la "prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional en las modalidades fija, móvil y escolta a personas y vehículos con medios humano, material o equipo tecnológico, caninos, con y sin armas de fuego; y prestación de servicios conexos de asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada. Importación, comercialización, mantenimiento e instalación de equipos tecnológicos de vigilancia y seguridad privada", para todas las personas naturales y jurídicas, de acuerdo con las normas nacionales e internacionales, así como las especificaciones detalladas en las solicitudes de los clientes. Lo especificado en este manual así como los documentos controlados, se aplican a todos los aspectos que afectan la calidad, salud ocupacional, medio ambiente, seguridad y gestión de riesgos dentro de la compañía, siendo el objetivo primario la prevención de no conformidades en todos los procesos.

Para los Procesos de Prestación del Servicio de Tecnología y de Investigaciones, a los Técnicos que trabajan como Contratistas, se les realiza la evaluación y selección tal como se efectúa a los Técnicos que son contratados directamente por la compañía, también se les efectúa evaluación y reevaluación de desempeño semestralmente en la Comisión Evaluadora de Proveedores.

La compañía cuenta con un Manual Integrado de Gestión en ambiente web, las claves de acceso se entregan a cada Empleado a nivel nacional, para efectuar consulta cuando se requiera en un momento dado. La reproducción del Manual Integrado de Gestión solo es permitida por el Departamento de Calidad así como su distribución, modificación y actualización.

Se excluye del alcance del Sistema Integrado de Gestión el capítulo 7.3 "Diseño y Desarrollo" de la Norma ISO 9001, porque para la prestación de los servicios de seguridad privada no se requiere un diseño previo, ya que el servicio se presta de acuerdo a los requisitos del cliente o según el pliego de licitación.

| | | |
|---|--|--|
|  | MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN | No de Envío: 14 Fecha: 2013/09/23 Página: 4 de 38 Código: MG/SA |
|---|--|--|

CAPÍTULO 2

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todos los empleados seguir los parámetros de este Manual Integrado de Gestión y cumplir las normas establecidas en él. La Estructura Organizacional de la compañía se muestra en el Capítulo 14 del presente manual, la Dirección Nacional de Talento Humano es responsable de su correspondiente revisión de acuerdo con las modificaciones autorizadas por la Alta Gerencia. Cada proceso del Sistema Integrado de Gestión tiene un responsable a nivel nacional y cuenta con el Recurso Humano adecuado para mejorarlo continuamente.

Para cada cargo de la compañía existe una Descripción Funcional de Cargo (DFC), en la cual se ilustra la ubicación del cargo dentro de la Estructura Organizacional, su misión, visión, relaciones internas y externas y las funciones del cargo. La debida actualización de este documento es responsabilidad de la Dirección Nacional de Formación y Desarrollo.

El COMITÉ DE CALIDAD está dirigido por el Gerente General, y tiene como funciones principales:

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar la implantación, el funcionamiento eficaz del Sistema Integrado de Gestión, al igual que solicitar y aprobar las auditorías internas.
- b) Estudiar y aprobar los programas o proyectos de mejoramiento presentados por personal de la compañía.

Los cargos que integran el Comité de Calidad de la compañía son los que a continuación se relacionan:

- Gerente General.
- Gerente Administrativo y Financiero.
- Gerente de Desarrollo Estratégico.
- Auditor Nacional.
- Director Nacional de Calidad.

El Representante de la Gerencia nombrado como Director Nacional de Calidad conforma el grupo directivo de la compañía.

| | | |
|---|--|--|
|  | MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN | No de Envío: 14 Fecha: 2013/09/23 Página: 5 de 38 Código: MG/SA |
|---|--|--|

CAPÍTULO 3

REGLAMENTACIONES

A continuación se citan algunas de las principales Normas específicas del sector que son aplicadas en los servicios de seguridad integral de la compañía:

- Decreto No. 2535 de 1993/12/17, Normas sobre armas, municiones y explosivos.
- Decreto No. 356 de 1994/02/11, Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Decreto No. 1295 de 1994/06/22, Organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Decreto No. 1979 de 2001/09/17, Manual de uniformes y equipos para el personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Decreto No. 2187 de 2001/10/12, Reglamentación del Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, contenido en el Decreto Ley 356 de 1994/02/11.
- Decreto No. 71 de 2002/01/18, Dictamen de normas sobre cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar los servicios de vigilancia y seguridad privada ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Decreto No. 4950 de 2007/12/27, Fijación de tarifas mínimas para el cobro de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Decreto No. 003222 de 2002/12/27, Creación de redes de apoyo y solidaridad ciudadana.
- Ley No. 100 de 2003/12/23, Se crea el Sistema de Seguridad Social Integral.
- Ley No. 99 de 1993/12/22. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental –SINA y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2811 del 18 de Diciembre De 1974, Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.
- Resolución No. 003800 de 2008/09/17, Se autoriza la renovación de funcionamiento de la empresa de vigilancia y seguridad privada Seguridad Atlas Ltda.
- Norma Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, Estándares BASC, Estándares de Seguridad, Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001.
- Norma Técnica Colombiana NTC OHSAS 18001.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 31000.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 28000.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001.
- Estándares RUC. Sector Hidrocarburos y ARGOS.

| | | |
|---|--|--|
|  | MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN | No de Envío: 14 Fecha: 2013/09/23 Página: 6 de 38 Código: MG/SA |
|---|--|--|

CAPÍTULO 4

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción realizada para eliminar las causas de una NO Conformidad real, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción Preventiva:** Acción realizada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial, con el propósito de evitar o prevenir que suceda.
- **Actividades no Rutinarias:** Son aquellas novedades y/o actividades laborales que se presentan adicionalmente de las funciones del cargo descritas en el DFC de la compañía y que afectan las condiciones de salud ocupacional controladas por la compañía. En actividades rutinarias el riesgo presenta mayor frecuencia por lo tanto su probabilidad de ocurrencia aumenta.
- **Actividades Rutinarias:** Son aquellas novedades y/o actividades laborales que se describen en las funciones del cargo descritas en el DFC de la compañía. En actividades rutinarias el riesgo presenta mayor frecuencia por lo tanto su probabilidad de ocurrencia aumenta.
- **ADMIRA:** Metodología “Administración Integral de Riesgos Atlas”, diseñada para gestionar los riesgos de la compañía y el cliente, efectuando una revisión crítica de sus prácticas y procesos respecto a los estándares de la NTC ISO 31000 e internacionales de ASIS.
- **Aguas Abajo:** Manipulación, procesos y movimientos de mercancías de los clientes en la cadena de suministros, cuando ya no están en la custodia de la compañía.
- **Aguas Arriba:** Manipulación, procesos y movimientos de mercancías de los clientes de la cadena de suministros, que ocurren antes que la compañía asuma la custodia de las mismas.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla la compañía en el nivel superior.
- **Amenaza:** Factores que tienen la capacidad o el interés de materializar los riesgos.
- **Análisis de Riesgos:** Examen detallado que incluye la identificación de riesgos, la evaluación de riesgos y las alternativas de manejo desarrollado para entender la naturaleza de las consecuencias negativas e indeseables para la vida humana, la salud, la propiedad, o el ambiente.
- **Agencias:** Sedes de la compañía ubicadas en las ciudades de Buenaventura, Buga, Tuluá, Palmira, Villa Rica.
- **Análisis de Riesgos:** Examen detallado que incluye la identificación de riesgos, la evaluación de riesgos y las alternativas de manejo desarrollado para entender la naturaleza de las consecuencias negativas e indeseables para la vida humana, la salud, la propiedad, o el ambiente.
- **Auditoría Integrada:** Examen sistemático que determina si las actividades y sus resultados, son conformes con las disposiciones planificadas, su implementación eficaz y apta para cumplir la política y objetivos de calidad, seguridad, salud ocupacional y riesgos.
- **Asociado de Negocio:** Se entiende como aquel sector o Compañía que se encuentre relacionada con la cadena de abastecimiento y el Comercio Internacional (Clientes y Proveedores) realizando un intercambio comercial participando de manera activa en las operaciones de ingreso y/o entrada de mercancía hacia o desde el país.
- **Aspecto Ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de la compañía que puede interactuar con el medio ambiente. Un aspecto ambiental significativo tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.
- **Bajo Perfil:** Pasar desapercibido por una persona común y corriente, no hacer alarde de su conocimiento y bienes.
- **Binomio:** Corresponde a la pareja hombre – canino para la prestación del servicio de seguridad canina.
- **Botiquín de primeros auxilios:** Recurso básico donde se encuentran los elementos indispensables para dar atención a víctimas de un accidente o enfermedad repentina y en muchos



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 7 de 38

Código: MG/SA

casos pueden ser decisivos para salvar vidas. Se presenta en dos (2) tipos, para humanos y caninos.

- **Cadena de Suministro:** Conjunto relacionado de recursos y procesos que comienza con el suministro de materias primas y se extiende hasta la entrega de productos o servicios al usuario final, incluido los medios de transporte. La cadena de suministro puede incluir vendedores, instalaciones de manufactura, proveedores de Logística, centros de distribución interna, distribuidores, mayoristas y otras entidades que conducen al usuario final.
- **Calidad:** Todas las características de los servicios que se prestan bien desde el principio y mejorándolas cada vez más, para satisfacer las necesidades de los clientes.
- **Calificación del Consejo Colombiano de Seguridad:** Reconocimiento a la compañía por su gestión de seguridad, salud ocupacional y ambiente de acuerdo con los requisitos establecidos en la guía del RUC para evaluación de contratistas.
- **Canil:** Es el sitio de descanso del canino en el puesto de trabajo.
- **Canino de defensa controlada:** Canino que corresponde a la modalidad de guardia, se presta con caninos de razas autorizadas legalmente, tales como rottweiler, pastor alemán, doberman, pastor malinois y bóxer.
- **Caninos de especialidad:** Caninos que corresponden a las modalidades de detección de narcóticos o de explosivos son caninos de razas autorizadas legalmente, tales como labrador, golden retriever, pastor alemán y malinois.
- **Catálogo de riesgos:** Listado de posibles riesgos, que por su operación, ubicación geográfica y factores externos puedan llegar a afectar la persona, organización o proceso objeto del estudio.
- **Certificación BASC:** Reconocimiento a la compañía por sus prácticas seguras y efectivas basadas en criterios mínimos de seguridad física en sus instalaciones y protección de la carga de los clientes en la cadena de suministro, para mitigar la posibilidad que ésta pueda ser atacada por el terrorismo, reduciéndose los riesgos de robo, pérdidas, contrabando y contaminación de mercancías.
- **Certificación ISO 9001:** Reconocimiento a la compañía por su gestión de calidad, con enfoque de procesos para asegurar que el producto y servicio final generen satisfacción en sus clientes.
- **Certificación OHSAS 18001:** Reconocimiento a la compañía por su gestión de seguridad industrial y salud ocupacional, para asegurar que sus empleados laboren en un ambiente sano y seguro.
- **Certificación ISO 28000:** Reconocimiento a la compañía por su sistema de gestión de la seguridad en la cadena de suministro, para gestionar los riesgos propios y del cliente con procesos que aseguren la prestación del servicio.
- **Certificación ISO 14001:** Reconocimiento a la compañía por su sistema de gestión ambiental, para gestionar los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente.
- **Certificación en Competencias Laborales:** Reconocimiento a los empleados de la compañía por su idoneidad para atender situaciones de emergencia y prevención de incidentes de acuerdo con las características del servicio, del entorno, planes de emergencia del cliente y la normatividad vigente.
- **Cliente o Tercero:** Organización y/o Persona beneficiada por los servicios prestados por la compañía.
- **Compañía:** Seguridad Atlas Ltda. empresa de seguridad privada.
- **Comunidad Virtual:** Es aquella comunidad cuyos vínculos, interacciones y relaciones tienen lugar no en un espacio físico sino en un espacio virtual como Internet.
- **CONSER:** Comisión Nacional de Excelencia de Servicio al Cliente, tiene como objetivo personalizar el servicio para nuestros clientes claves, de tal forma que se convierta en un servicio diferenciado y difícil de imitar, establecer cuáles son los niveles de servicio que realmente necesitan los clientes claves para proponer estrategias que nos permitan retener a los clientes clave.



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 8 de 38

Código: MG/SA

- **Consultor y/o Asesor:** Persona competente que brinda servicios de seguridad, para dar apoyo a los clientes en la identificación de problemas y sus posibles soluciones.
- **Consultor en Seguridad Integral:** Persona que desempeña labor comercial (venta) de los servicios de seguridad integral ofrecidos por la compañía.
- **Continuidad del Negocio:** Capacidad de la compañía para prevenir, atender, recuperar y restaurar las funciones críticas del negocio ante un evento, de tal forma que continúen, sin importar las circunstancias.
- **Control de Riesgos:** son las medidas de prevención y control o mitigación que la compañía o sus clientes aplican para gestionar los factores de causalidad de los riesgos determinados en la evaluación.
- **Control y Seguridad:** Todas las propuestas tendientes a proteger la compañía, sus empleados y otras personas, cuya seguridad puede verse afectada por nuestras actividades.
- **Contaminación de Carga:** Situación en la cual la carga del cliente es alterada por introducción de sustancias ilícitas.
- **COPASO:** Comité paritario de salud ocupacional de cada sede de la compañía.
- **Coste- efectivo:** la relación entre el costo de las pérdidas y los recursos invertidos para mitigarlos.
- **CRM:** Customer Relationship Management, Administración de Relaciones con el Cliente, es parte de la estrategia de la compañía centrada en el cliente, donde se recopila la mayor cantidad de información posible sobre los clientes, para poder dar valor agregado a la oferta, conocer sus necesidades y mejorar la calidad de los servicios, brindándoles soluciones integrales que se adecuen perfectamente a sus necesidades.
- **Custodia:** Periodo de tiempo en el que una Organización en la cadena de suministros está controlando directamente la fabricación, proceso, manipulación y transporte de mercancías y la información relacionada con su despacho dentro de la misma.
- **Daño:** Consecuencia total de la materialización del riesgo, que nos permite medir el impacto.
- **Diagnóstico:** Proceso técnico que permite determinar el que, el cuándo y el cómo puede ser afectado un bien.
- **Desarrollo Sostenible:** Se entiende por desarrollo sostenible el que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.
- **Desempeño ambiental:** Resultados medibles de la gestión que hace la compañía, de sus aspectos ambientales.
- **DLS:** Down Load Software, es servicio técnico, con comunicación remota a los paneles de alarma.
- **Direccionamiento Estratégico:** Es una disciplina que a través de un proceso de planeación estratégica define la estrategia corporativa de la compañía.
- **Distribución:** Comercialización de equipos de última tecnología de parte de la compañía.
- **DTL:** División Tecnológica en Línea, módulo de software que integra la gestión de los procesos de la División Tecnológica.
- **DPL:** División Protección en Línea, módulo de software que integra la gestión de los procesos de la División Protección.
- **DIL:** División Investigación en Línea, módulo de software que integra la gestión de los procesos de la División de Investigaciones.
- **DRL:** División de Riesgos en Línea, módulo de software que integra la gestión de los procesos de la División de Gestión de Riesgos.
- **División de Gestión de Riesgos:** División que se encarga de efectuar consultoría bajo la metodología ADMIRA®, auditorías, capacitación entre otros servicios.
- **División de Investigaciones:** División que se encarga de efectuar investigaciones administrativas, poligrafía, entre otros servicios.



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 9 de 38

Código: MG/SA

- **División de Protección:** División que se encarga de la prestación del servicio de seguridad física a través de medio humano con y sin armamento, y medio canino.
- **División Tecnológica:** División que se encarga de prestar los servicios de monitoreo, integración, distribución y mantenimiento.
- **Dotación:** Elementos utilizados por los Empleados para la adecuada prestación del servicio.
- **Efectividad:** Es la medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles de la compañía.
- **Enfermedad:** condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas.
- **Entrenador o Guía Canino:** Persona competente para adiestrar los caninos en las diferentes modalidades autorizadas legalmente.
- **ERP:** Enterprise Resource Planning, Sistema Integral de Gestión Empresarial que está diseñado para modelar y automatizar la mayoría de procesos en la empresa (área de finanzas, comercial, logística, producción, etc.). Su misión es facilitar la planificación de todos los recursos de la empresa.
- **Escolta de Personaje:** Persona competente que protege la vida de una persona cliente con alto riesgo de secuestro (ejecutivo, político, sacerdote, industrial, etc.).
- **Escolta de Carga Crítica:** Persona competente que protege la carga entregada por el cliente a la compañía, evitando a toda costa su contaminación o hurto, durante las vías entre el punto de entrega y el punto de recepción de la misma.
- **Escolta de Carga Urbana:** Persona competente que protege la carga entregada por el cliente, evitando a toda costa su contaminación o hurto, durante su entrega en el perímetro de una ciudad.
- **Estudio de Seguridad:** Proceso sistémico que se realiza en el sitio (campo) con el fin de determinar las vulnerabilidades existentes con relación a los comportamientos, instalaciones o sistemas de protección existentes.
- **Evaluación de Riesgos:** proceso sistemático de valoración cuantitativa que permite calcular la probabilidad y severidad de un determinado riesgo y priorizarlo para su tratamiento y manejo.
- **Evento:** Señal emitida por los equipos electrónicos de seguridad del cliente.
- **Exposición al riesgo:** Factores que aumentan la vulnerabilidad y atraen el riesgo o permiten que el riesgo se materialice.
- **Factor de amenaza:** Condiciones, instrumentos o medios que permiten la acción de la amenaza.
- **Factor de riesgo:** Condiciones de vulnerabilidad que se relacionan con la materialización del riesgo.
- **Factores de impacto:** Son las condiciones sobre los cuales se miden las consecuencias de la materialización de los riesgos y que pueden afectar.
- **Gestión de Calidad:** Todas las actividades coordinadas para administrar los servicios de la compañía en lo relativo a la calidad.
- **Gestión en Control y Seguridad:** Todas las actividades coordinadas para administrar los riesgos de la compañía en lo relativo al control y la seguridad.
- **Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional:** Todas las actividades coordinadas para administrar los peligros y riesgos de la compañía en lo relativo a salud ocupacional.
- **Gestión de la seguridad:** Actividades y prácticas sistemáticas y coordinadas que permiten la mejora continua de la seguridad.
- **Gestión del riesgo:** Proceso sistemático que permite a la organización, la toma de decisiones para el manejo y administración de los riesgos de manera coste-efectiva.
- **Guarda de Seguridad:** Vigilante privado competente con niveles de formación en seguridad.
- **Identificación del riesgo:** Proceso que determina QUÉ puede suceder, PORQUÉ Y CÓMO.
- **Global Compact ONU:** Pacto Mundial de la ONU el cual es reconocido como la iniciativa de ciudadanía corporativa con empresas participantes y sede en más de 120 países.



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 10 de 38

Código: MG/SA

- **GRI:** Global Reporting Initiative, es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).
- **Grupo de Interés:** Persona o entidad con un interés establecido en el desempeño de la compañía
- **Impacto Ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de la compañía.
- **Importación:** Introducción de mercancía de procedencia extranjera al territorio nacional.
- **Incidente de Salud Ocupacional:** Eventos relacionados con el trabajo, en los que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal. Un accidente es un incidente que da lugar a lesión, enfermedad o víctima mortal. Un incidente en el que no hay lesión, enfermedad ni víctima mortal también se puede denominar como casi - accidente. Una situación de emergencia es un tipo particular de incidente. .
- **Indicador de Riesgo:** Permite observar factores de comportamiento de los riesgos en periodos determinados y con circunstancias de intervención evaluadas.
- **Ingeniero de Proyectos:** Persona competente en ingeniería electrónica, eléctrica y/o de sistemas, para diseñar soluciones integrales en seguridad electrónica a los clientes.
- **Inspecciones no Planeadas:** Son aquellas que se realizan permanentemente durante el desarrollo normal de la jornada laboral, sin programación establecida.
- **Inspecciones Planeadas:** Son aquellas que se realizan en determinadas áreas o partes consideradas críticas, de acuerdo a una clasificación previa teniendo en cuenta el potencial e historial de pérdidas y cuyo objetivo es identificar condiciones sub estándares.
- **Instalación:** Planta, maquinaria, propiedad, edificios, vehículos, embarcaciones, instalaciones.
- **Instalaciones de Terceros:** Son las instalaciones de los clientes.
- **Integración:** Servicio de diseño e implementación de soluciones integrales en seguridad, con recurso humano, procedimientos y tecnología.
- **Investigación de Accidente e Incidente:** Examen metódico de un accidente dirigido a la definición de los hechos relacionados con el suceso, determinación de causas y desarrollo de acciones para controlar los riesgos.
- **Investigaciones:** Servicio que se lleva a cabo mediante un proceso sistemático, organizado y objetivo, cuyo propósito es responder a una pregunta o hipótesis, para aumentar el conocimiento y la información sobre algo desconocido.
- **Investigador:** Persona competente que realiza actividades metódicas para obtener un conocimiento cierto de algo que se ha planteado partiendo de hechos.
- **Liberación:** Aceptar el servicio del personal que lo presta por parte del cliente o de la compañía, aunque no cumpla con algunos de los requisitos especificados para el cargo de ellos.
- **Lugar de Trabajo:** Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la compañía. Se tienen en cuenta los efectos de la seguridad y salud ocupacional del personal que se encuentra de viaje o está trabajando en las instalaciones de un cliente.
- **Manejador Canino:** Persona competente para prestar servicio de seguridad canina.
- **Manejo del Riesgo:** Plan de intervención que aplica para prevenir o mitigar los riesgos.
- **Mantenimiento:** Prestación de servicio técnico preventivo y correctivo para sistemas de seguridad electrónica de los clientes.
- **Medio Ambiente:** Entorno en el cual la compañía opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. El entorno se extiende desde el interior de la compañía hasta el sistema de gestión ambiental global.



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 11 de 38

Código: MG/SA

- **Mejora Continua:** Proceso recurrente de fortalecer el sistema Integrado de gestión a fin de lograr mejoras en el desempeño de la seguridad, calidad, salud ocupacional, medio ambiente y riesgos y en general de manera coherente con la política del SIG.
- **Meta de la Gestión de la Seguridad:** Nivel de desempeño específico requerido para alcanzar un objetivo.
- **Meta ambiental:** Requisito de desempeño detallado aplicable a la compañía o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.
- **Monitoreo:** Servicio que permite realizar tareas de control de la actividad del sistema de seguridad electrónica de los clientes.
- **Morbilidad:** Es el estudio de los efectos de una enfermedad en una población, en el sentido de la proporción de personas que enferman en un sitio y tiempo determinado.
- **Nivel de Criticidad del Riesgo:** Grado de afectación que la materialización de un riesgo representa para un sistema.
- **Nivel de Probabilidad:** Ponderación de la probabilidad de ocurrencia de un evento dentro unas condiciones determinadas.
- **No Conformidad** incumplimiento respecto a las normas, practicas, procedimientos, requisitos legales y de otra índole y desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
- **No Conformidad Potencial:** Posible incumplimiento de un requisito especificado en los procesos del Sistema Integrado de Gestión.
- **No Conformidad en el Servicio:** Incumplimiento de un requisito especificado de parte del personal de la compañía (Guarda de Seguridad, Manejador Canino, Escolta, Técnico, Operador de Monitoreo, Supervisor de Seguridad Física y/o Electrónica, Poligrafista, Consultor, Asesor e Investigador) que presta el servicio de seguridad integral.
- **Novedad:** Suceso no común y de riesgo presentado en un puesto de trabajo.
- **Objetivo de Gestión de La Seguridad:** Resultado o logro específico de seguridad requerido para mejorar la gestión de seguridad.
- **Objetivos del Sistema Integrado de Gestión:** Fin de calidad, seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y riesgos de carácter general coherentes con la política del SIG, que la compañía se establece.
- **OLA:** Operación en Línea Atlas, nueva plataforma de conectividad, software en línea que integra una base de datos CRM, equipos de comunicación Smartphone y un sistema de posicionamiento global, que permite brindar una solución de información en línea, mejorando la operación mediante notificación a los clientes a través de email con reportes de las actividades de supervisión realizadas.
- **Operador de Monitoreo:** Persona competente que procesa información de los eventos.
- **Peligro:** posibilidad de ocurrencia de un evento dañino.
- **Pérdida:** Toda lesión personal o daño ocasionado a las personas, la propiedad, al ambiente o al proceso.
- **OPR:** Organización de Protección Reconocida de Puertos.
- **Personal Competente:** Personas con las habilidades y conocimientos definidos por la compañía para el desempeño en determinado cargo.
- **Planes de autoprotección:** Comprende los planes de seguridad, continuidad, emergencia, evacuación y contingencia de la compañía.
- **Poligrafía:** Servicio que permite conocer elementos de lealtad, honestidad y confiabilidad en las áreas de investigación, selección, contratación de personal y evaluaciones periódicas al personal activo.
- **Política de Gestión de la Seguridad:** Intenciones y direcciones generales que la alta dirección expresa dentro de la política del Sistema Integrado de Gestión, política de seguridad de la información.



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 12 de 38

Código: MG/SA

- **Política del Sistema Integrado de Gestión:** Directrices y objetivos generales de la compañía respecto a la calidad, seguridad, salud ocupacional, medio ambiente, gestión de riesgos y ética expresados de manera formal por la Alta Gerencia.
- **PQR:** Software para la administración de la información de los clientes respecto a las peticiones, quejas y reclamos.
- **Priorización del riesgo:** Clasificación de los riesgos de acuerdo con la importancia o urgencia de intervenirlos por lo que representan para el sistema evaluado.
- **Prevención de la Contaminación Ambiental:** Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación), la generación emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos. La prevención de la contaminación puede incluir reducción o eliminación en la fuente, cambios en el proceso, producto o servicio, uso eficiente de recursos, sustitución de materiales o energía reutilización, recuperación, reciclaje, aprovechamiento y tratamiento.
- **Probabilidad:** Mayor o menor certeza de materialización de un riesgo.
- **Proceso:** Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos y que se gestiona, con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.
- **Producto:** Servicio de Seguridad Física y/o Seguridad Electrónica prestado a los clientes.
- **Programa de Gestión de la Seguridad:** Medios por los cuales se logra un objetivo de gestión.
- **Programa de Medio Ambiente:** Programa Reconciliarte el cual tiene como objetivo principal minimizar los impactos sobre el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo sostenible.
- **Programa de salud ocupacional:** Programa que tiene como objetivo principal proveer de seguridad, protección y atención a los empleados de la compañía, en el desempeño de su trabajo.
- **Pseudos o señuelos:** Son muestras de elementos que se esconden u ocultan al Canino, para los ejercicios de entrenamiento.
- **Puestos de trabajo:** Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la compañía: Afirmación del Pacto Mundial de la ONU a la compañía por prestar sus servicios con respeto a los derechos humanos, protección y mantenimiento del medio ambiente, práctica de operaciones responsables, sin discriminación racial, política o religiosa.
- **Reclamación de Cliente:** Es la observación directa de parte del cliente, por una desviación respecto a los requisitos del contrato o por novedades ocurridas durante la prestación del servicio de seguridad integral.
- **Reconocimiento del Global Compact:** iniciativa voluntaria, en la cual la compañía se compromete a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, como miembro activo la compañía acepta trabajar de manera sostenible en el tema de Responsabilidad Social.
- **Reglamentadores:** Organismos estatutarios, empleados, contratistas, proveedores, agremiaciones relacionadas con la seguridad y la estructura para el control de los procesos y actividades de la seguridad y la aplicación de gestión de la seguridad.
- **RSE:** Es un conjunto amplio de prácticas, políticas y programas empresariales, que tienen como objetivo generar un desarrollo sostenible y continuo, así como la incorporación del respeto por los valores éticos, la comunidad, el medio ambiente, y los diferentes grupos de interés con los que interactúa.
- **Riesgo:** Probabilidad de sufrir daño o pérdida.
- **Riesgo Aceptable:** Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la compañía puede tolerar con respecto a sus obligaciones legales y su propia política del Sistema Integrado de Gestión.
- **Riesgo Residual:** Es el riesgo que queda cuando las técnicas de la administración del riesgo han sido aplicadas.
- **RUC:** Registro Uniforme de Contratistas del Consejo Colombiano de Seguridad.



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 13 de 38

Código: MG/SA

- **Sala de Crisis:** Sitio estratégico que reúne expertos, para brindar información actualizada de orden público a nivel nacional y regional, con la cual se toman decisiones sobre seguridad.
- **Seguridad y Salud Ocupacional SYSO:** Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato) visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo. La compañía puede estar sujeta a requisitos legales para salud y la seguridad de las personas más allá de su lugar de trabajo inmediato, o quienes están expuestas a actividades en el lugar de trabajo.
- **Sede Nacional:** Oficina principal de la compañía ubicada en la ciudad de Cali.
- **Seguridad:** Resistencia a actos intencionales, sin autorización, destinados a causar perjuicio o daño a la cadena de suministros, los clientes y la compañía. .
- **Seguridad Canina:** Es la modalidad de servicio de seguridad privada con utilización de medio canino, es decir prestado por el binomio Manejador – Canino de manera fija y móvil.
- **Seguridad Electrónica:** Es la modalidad de vigilancia a través de medios tecnológicos, tendiente a prevenir perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes del cliente.
- **Seguridad Física:** Es la modalidad de vigilancia tendiente a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes del cliente.
- **Seguridad Integral:** Servicios incluidos en el portafolio de productos y servicios de la compañía.
- **Sello de Ética Mercantil:** Categoría comercial de especial relevancia, sobre todo en los aspectos ético y de competencia profesional entregados a los empresarios afiliados a FENALCO, que se distinguen por el cumplimiento acucioso de sus deberes para con la patria, su ciudad, sus clientes, sus empleados y por su excelente formación en materia de servicio.
- **Severidad:** Nivel de impacto que la materialización de un riesgo pueda generar y su unidad de medida está determinada en unidades de pérdida.
- **SIA:** Boletín virtual “Servicio de Información Atlas”.
- **SLA:** Service Level Agreement, “Acuerdo de Niveles de Servicio”, se realiza para dar claridad sobre las características de los servicios que presta el área de Sistemas a las áreas usuarias de los recursos de informática (clientes internos).
- **Siniestro:** Todo evento repentino, no planeado que pueda tener consecuencias negativas sobre un sistema y que genera una pérdida patrimonial del cliente.
- **Sistema Integrado de Gestión SIG:** Sistema con el cual se logra el cumplimiento de la política y objetivos administrados por la compañía respecto a la calidad, seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y riesgos.
- **Sucursales:** Sedes de la compañía ubicadas en las ciudades de: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Santa Marta, Popayán, Manizales, Pereira,
- **Tablas de Retención Documental: TRD** listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- **Técnicas para manejar el riesgo:** Evitar o prevenir, reducir, dispersar, transferir y asumir el riesgo.
- **Técnico de Instalación y Mantenimiento:** Persona competente para efectuar actividades de instalación y/o mantenimiento de equipos electrónicos de seguridad.
- **Técnico en Criminalística y Ciencias Forenses:** Persona competente para efectuar actividades de dactiloscopia, investigaciones entre otros servicios prestados por el Departamento de Inteligencia y Seguridad.
- **Terceros:** Externos que se consideran en los análisis como fuente u objeto de la gestión integral de riesgos.
- **Tutor Virtual:** Profesional que promueve y facilita los procesos de formación, mediante la retroalimentación y la asesoría académica y no académica logrando la calidad del aprendizaje y la realización personal y profesional de los usuarios de cada uno de los cursos.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <p>No de Envío: 14</p> <p>Fecha: 2013/09/23</p> <p>Página: 14 de 38</p> <p>Código: MG/SA</p> |
|---|---|--|

- **Valor de la vulnerabilidad:** Ponderación que asigna el evaluador a las condiciones de debilidad encontradas que pueden ser aprovechadas por la amenaza, es decir los factores de riesgo.
- **Valoración del riesgo:** Primera fase en la administración de riesgos, diagnóstico que consta de la identificación, análisis y determinación del nivel de riesgo.
- **Vulnerabilidad:** Grado de exposición de las personas instalaciones o procesos, en relación a los factores de amenaza y transferencia de la carga entre otros.

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD.
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
PROCEDIMIENTO DE CALIDAD.
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
DOCUMENTO NO CONTROLADO
COPIA NO CONTROLADA



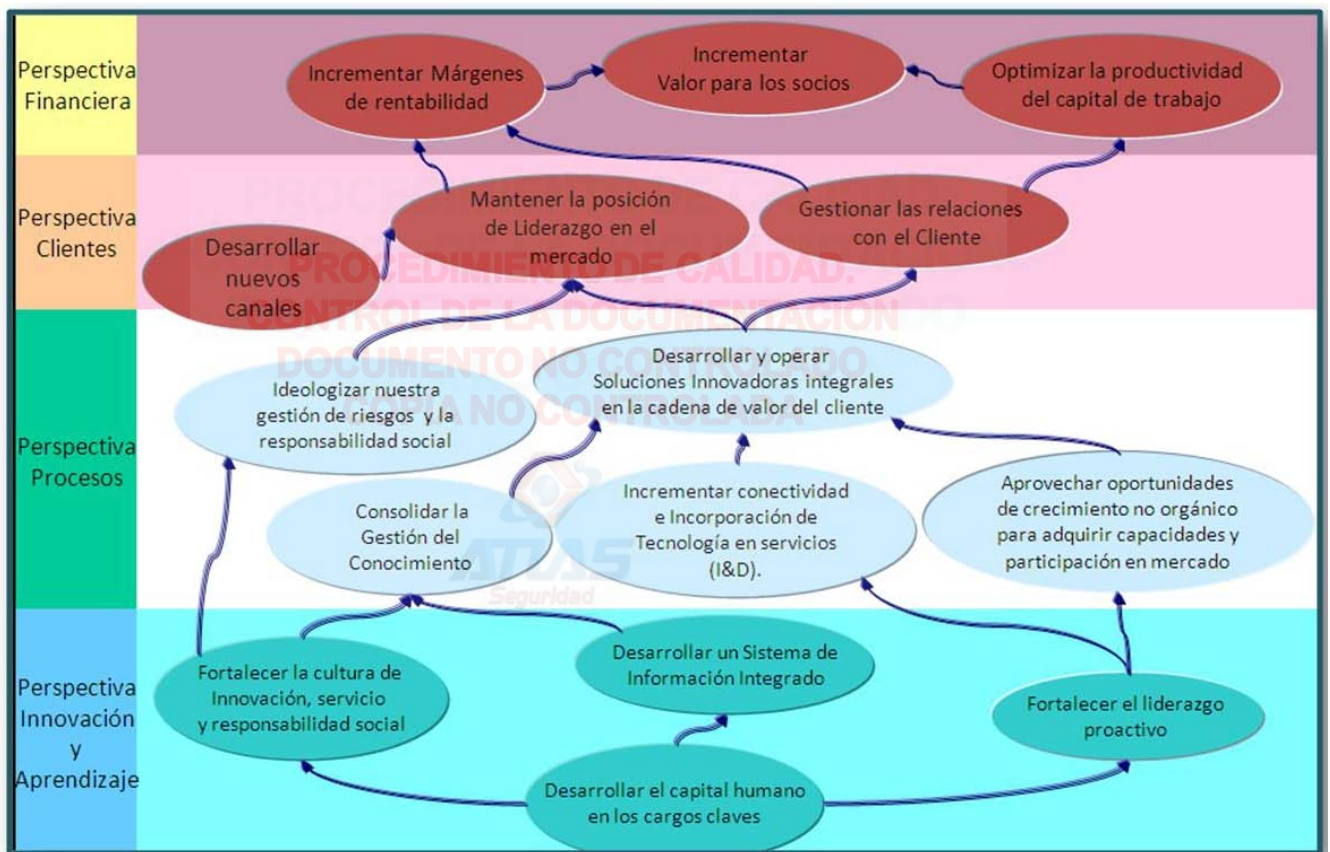
CAPÍTULO 5

BALANCED SCORECARD

El Balanced Scorecard es una herramienta de la compañía que permite traducir la Visión, Misión y Estrategia en indicadores cuantitativos, para la consecución de objetivos estratégicos a mediano plazo.

En el Tablero de Comando se muestran las acciones o Iniciativas Estratégicas, con las cuales se logra el cumplimiento de los objetivos estratégicos determinados en el Mapa Corporativo de la compañía.

MAPA CORPORATIVO 2012 - 2015





MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 16 de 38

Código: MG/SA

COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA

El compromiso de la Alta Gerencia en materia de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Riesgos está enmarcado entre otros, en los siguientes puntos:

- La Alta Gerencia revisa el Sistema Integrado de Gestión por lo menos dos (2) veces al año (Enero/Julio), para detectar oportunidades de mejora, cambios en el Sistema Integrado de Gestión, necesidades y asignación de recursos.
- La Alta Gerencia proporciona los medios para divulgar el Sistema Integrado de Gestión a toda la compañía, resaltando la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, siendo parte del control en la cadena logística en los clientes que tienen operación con el comercio internacional y cadena de suministro, manteniendo el ambiente de trabajo sano y seguro, liderando una cultura de respeto por la conservación del medio ambiente, gestionando los riesgos, cumpliendo requisitos legales y reglamentarios, enmarcado en el código de ética y buen gobierno corporativo.
- La Alta Gerencia mediante programas promueve el conocimiento y entendimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión y sus objetivos.
- Mediante el Comité de Calidad se dan pautas o directrices para efectuar un seguimiento permanente a la implementación del Sistema Integrado de Gestión, a la revisión en marcha y al mejoramiento continuo.
- La Alta Gerencia suministra los recursos adecuados al igual que el entrenamiento, apoyo al desarrollo del personal y a la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- La Alta Gerencia designa un encargado de cada proceso, en ausencia del responsable.

MISIÓN

Somos una organización de Seguridad Privada con credibilidad en la gestión integral de riesgos; ofrecemos soluciones innovadoras, actuamos con responsabilidad social y generamos valor para nuestros clientes y socios.

VISIÓN

Consolidarnos en América Latina como una organización de Seguridad Privada de clase mundial en la gestión integral de riesgos.

PRINCIPIOS

- Integridad
- Pasión por el servicio
- Innovación
- Responsabilidad Social
- Profesionalismo.



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 17 de 38

Código: MG/SA

CAPÍTULO 6

POLÍTICAS Y OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Alta Gerencia en coordinación con el Comité de Calidad define una Política del Sistema Integrado de Gestión como línea directriz que sigue la compañía en materia de calidad, seguridad, salud ocupacional, riesgos, ética y medio ambiente, que corresponde a las metas organizacionales basadas en la misión, visión, estrategias, requerimientos y necesidades de las partes interesadas.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Comprometidos con la mejora continua, la efectividad de nuestros servicios en la gestión integral de riesgos con altos estándares en salud ocupacional y ambiente, generamos una cultura de prevención, minimizamos el riesgo en la operación y ofrecemos soluciones inteligentes en seguridad integral, con tecnología de punta y personal competente, debidamente seleccionado y capacitado en calidad, seguridad, salud ocupacional, medio ambiente, gestión de riesgos y en la prevención del consumo en alcohol y drogas, enfermedades profesionales y accidentes, daños a la propiedad e impacto socio-ambiental; laborando en un ambiente de trabajo sano y seguro, mitigando la contaminación con base en la identificación de los impactos ambientales en las actividades, productos y servicios, cumpliendo con la legislación vigente y de otra índole, para brindar tranquilidad y satisfacción permanente a nuestros clientes, proporcionando respaldo económico para el desarrollo del sistema integrado de gestión, la innovación y el compromiso para el fomento de la responsabilidad social y ética empresarial, con sus grupos de interés.

Los objetivos por proceso, son específicos para cada uno y tienen relación directa con los objetivos de calidad, seguridad, salud ocupacional y gestión de riesgos porque contribuyen al logro de los mismos.

Esta interrelación se evidencia en el “Despliegue de objetivos e Indicadores” (DO/SA), capítulo 15 del presente manual, donde se puede observar la relación entre la misión, visión, política del Sistema Integrado de Gestión y sus objetivos, objetivos de cada proceso, indicadores y metas.

| | | |
|--|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <p>No de Envío: 14</p> <p>Fecha: 2013/09/23</p> <p>Página: 18 de 38</p> <p>Código: MG/SA</p> |
|--|---|--|

CAPÍTULO 7

ESTRUCTURA DOCUMENTAL

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El alcance de la implementación, puesta en marcha y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión se proyecta y aplica en todas las actividades relacionadas con los servicios de seguridad integral, incluye los procesos que van desde las necesidades del servicio hasta que se satisface al cliente interno y externo, teniendo en cuenta el lugar de trabajo con ambiente sano y seguro, con los riesgos controlados.

El Sistema Integrado de Gestión de la compañía, está definido y establecido por el MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN (nivel 1) el cual incluye la CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS y el DESPLIEGUE DE OBJETIVOS E INDICADORES (DO/SA). Los PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD (PQ/SA), INSTRUCCIONES DE TRABAJO (IT) (nivel 2). Otros DOCUMENTOS CONTROLADOS (nivel 3), como DFC (Descripción Funcional del Cargo), Registros de Calidad (FQ/SA), Listado Maestro de Documentos Internos, Diccionario de Competencias, Listado de productos críticos, Matriz de Requisitos Legales y de otra índole, software de gestión de riesgos entre otros, que gestionan la conformidad del servicio con los requisitos especificados.

Dentro de la CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS viene planteado un objetivo, el cual se mide a través del indicador de gestión independiente para cada proceso con su meta correspondiente, algunos procesos presentan mecanismos de control que permiten el monitoreo del mismo. Se ha realizado un ciclo PHVA con sus correspondientes entradas, como requerimiento para cada proceso y salidas como resultado de cada proceso.

Además se describe dentro de cada CARACTERIZACIÓN DE PROCESO, los demás procesos que de alguna u otra manera se encuentran vinculados como procesos “proveedores” o “clientes”, el responsable de la gestión del proceso, la documentación y/o registros que aplican o son necesarios para el desarrollo del mismo, los registros de calidad sirven para efectuar IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD en productos, servicios y la gestión del proceso.

También se incluye en cada CARACTERIZACIÓN DE PROCESO los requisitos legales, de la Compañía y del Cliente que se deben tener en cuenta dentro de la realización del proceso; así mismo los Recursos Humanos, Recursos Físicos, la Infraestructura y el Ambiente de Trabajo esencial para el desarrollo de cada proceso en particular.

Estos procesos están relacionados con los capítulos de la norma NTC ISO 9001, BASC, NTC OHSAS 18001, NTC ISO 31000, NTC ISO 28000 y NTC ISO 14001 tal como se presenta a continuación:



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 19 de 38

Código: MG/SA

CAPÍTULOS DE LA NORMA ISO 9001

| Capítulos de la Norma ISO 9001 | PROCESO | CÓDIGO |
|---|--|----------------------------------|
| 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | |
| 4.1. Requisitos Generales | Manual Integrado de Gestión | MG/SA |
| 4.2. Requisitos de la Documentación | | |
| 4.2.1. Generalidades | Manual Integrado de Gestión | MG/SA |
| 4.2.2. Manual Integrado de Gestión | Manual Integrado de Gestión | MG/SA |
| 4.2.3. Control de los Documentos | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.2.4. Control de los Registros | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | | |
| 5.1. Compromiso de la Dirección | Manual Integrado de Gestión Gestión Gerencial | MG/SA CP/SA-GG |
| 5.2. Enfoque al Cliente | Gestión de Mercadeo Gestión Comercial Gestión de Contratos | CP/SA-GM CP/SA-GC CP/SA-CT |
| 5.3. Política de la Calidad | Manual Integrado de Gestión Despliegue de Objetivos e Indicadores | MG/SA DO/SA |
| 5.4. Planificación | | |
| 5.4.1. Objetivos de la Calidad | Manual Integrado de Gestión Despliegue de Objetivos e Indicadores | MG/SA DO/SA |
| 5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación | | |
| 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad | Manual Integrado de Gestión | MG/SA |
| 5.5.2. Representante de la Dirección | Manual Integrado de Gestión | MG/SA |
| 5.5.3. Comunicación Interna | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 5.6. Revisión por la Dirección | | |
| 5.6.1. Generalidades | Gestión Gerencial Gestión de Auditoría del SIG | CP/SA-GG CP/SA-AI |
| 5.6.2. Información para la Revisión | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 5.6.3. Resultados de la Revisión | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | | |
| 6.1. Provisión de Recursos | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 6.2. Recursos Humanos | | |
| 6.2.1. Generalidades | Gestión del Recurso Humano- Selección y Administración de Personal | CP/SA-SP |
| 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación | Gestión del Recurso Humano- Selección y Administración de Personal. Gestión del Recurso Humano - Salud Ocupacional y Medio Ambiente Gestión de Formación, Desarrollo y RSE | CP/SA-SP CP/SA-SM CP/SA-RS |
| 6.3. Infraestructura | Relacionada en cada Caracterización de Proceso Gestión de Seguridad de las Instalaciones Gestión de Logística Gestión de Compras e Importaciones | CP/SA-SI CP/SA-LO CP/SA-CO |
| 6.4. Ambiente de Trabajo | Relacionado en cada Caracterización de Proceso | |
| 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | | |
| 7.1. Planificación de la realización del producto | Diagrama de Flujo de la Planificación de la Realización del Servicio de Seguridad Integral | |
| 7.2. Procesos relacionados con el Cliente | | |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 20 de 38

Código: MG/SA

| Capítulos de la Norma ISO 9001 | PROCESO | CÓDIGO |
|---|---|------------------|
| 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto | Gestión de Mercadeo | CP/SA-GM |
| | Gestión Comercial | CP/SA-GC |
| | Gestión de Contratos | CP/SA-CT |
| | Prestación del Servicio de Protección-Supervisión de Seguridad Física | CP/SA-SF |
| | Prestación del Servicio de Protección-Escoltas | CP/SA-EC |
| | Prestación del Servicio de Protección-Seguridad Canina | CP/SA-SC |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Supervisión Electrónica y Monitoreo | CP/SA-SE |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento | CP/SA-IE |
| | Prestación del Servicio de Investigaciones - Investigación y Verificación | CP/SA-IV |
| | Prestación del Servicio de Investigaciones - Examen Psicofisiológico Forense. | CP/SA-EP |
| 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto | Prestación del Servicio de Gestión de Riesgos | CP/SA-GR |
| | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 7.2.3. Comunicación con el Cliente | Gestión de Mercadeo | CP/SA-GM |
| | Gestión Comercial | CP/SA-GC |
| | Gestión de Contratos | CP/SA-CT |
| | Gestión del Servicio | CP/SA-GS |
| 7.3. Diseño y Desarrollo | | NO APLICA |
| 7.4. Compras | | (Título) |
| 7.4.1. Proceso de Compras | Gestión de Compras e importaciones | CP/SA-CO |
| 7.4.2. Información de las Compras | Gestión de Logística | CP/SA-LO |
| 7.4.3. Verificación de los productos comprados | | |
| 7.5. Producción y Prestación del Servicio | | |
| 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio | Gestión de Mercadeo | CP/SA-GM |
| | Gestión Comercial | CP/SA-GC |
| | Gestión de Compras e Importaciones | CP/SA-CO |
| | Gestión de Logística | CP/SA-LO |
| | Gestión del Recurso Humano - Selección y Administración de Personal | CP/SA-SP |
| | Gestión del Recurso Humano - Salud Ocupacional y Medio ambiente | CP/SA-SM |
| | Gestión de Formación, Desarrollo y RSE | CP/SA-RS |
| | Prestación del Servicio de Protección- Supervisión de Seguridad Física | CP/SA-SF |
| | Prestación del Servicio de Protección-Escoltas | CP/SA-EC |
| | Prestación del Servicio de Protección-Seguridad Canina | CP/SA-SC |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Supervisión Electrónica y Monitoreo | CP/SA-SE |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento | CP/SA-IE |
| | Prestación del Servicio de Investigaciones - Investigación y Verificación | CP/SA-IV |
| | Prestación del Servicio de Investigaciones - Examen Psicofisiológico Forense | CP/SA-EP |
| | Prestación del Servicio de Gestión de Riesgos | CP/SA-GR |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 21 de 38

Código: MG/SA

| Capítulos de la Norma ISO 9001 | PROCESO | CÓDIGO |
|--|---|----------|
| 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio | Prestación del Servicio de Protección- Supervisión de Seguridad Física | CP/SA-SF |
| | Prestación del Servicio de Protección-Escoltas | CP/SA-EC |
| | Prestación del Servicio de Protección-Seguridad Canina | CP/SA-SC |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Supervisión Electrónica y Monitoreo | CP/SA-SE |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento | CP/SA-IE |
| | Prestación del Servicio de Investigaciones - Investigación y Verificación | CP/SA-IV |
| | Prestación del Servicio de Investigaciones - Examen Psicofisiológico Forense | |
| | Prestación del Servicio de Gestión de Riesgos | CP/SA-EP |
| | | CP/SA-GR |
| 7.5.3. Identificación y Trazabilidad | Relacionado en cada Caracterización de Proceso | |
| 7.5.4. Propiedad del cliente | Prestación del Servicio de Protección-Supervisión de Seguridad Física | CP/SA-SF |
| | Prestación del Servicio de Protección-Escolta | CP/SA-EC |
| | Prestación del Servicio de Protección-Seguridad Canina | CP/SA-SC |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Supervisión Electrónica y Monitoreo | CP/SA-SE |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento | CP/SA-IE |
| | Prestación del Servicio de Investigaciones - Investigación y Verificación | CP/SA-IE |
| | Prestación del Servicio de Gestión de Riesgos | CP/SA-GR |
| | | |
| 7.5.5. Preservación del producto | Gestión de Compras e Importaciones | CP/SA-CO |
| | Gestión de Logística | CP/SA-LO |
| 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición | Prestación del Servicio de Investigaciones - Examen Psicofisiológico Forense | CP/SA-EP |
| 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | | |
| 8.1. Generalidades | Relacionado en cada Caracterización de Proceso | |
| 8.2. Seguimiento y Medición | | (Título) |
| 8.2.1. Satisfacción del cliente | Gestión de Mercadeo | CP/SA-GM |
| | Gestión Comercial | CP/SA-GC |
| | Gestión del Servicio | CP/SA-GS |
| 8.2.2. Auditoría Interna | Auditoría del Sistema Integrado | CP/SA-AI |
| 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos | Manual Integrado de Gestión | MG/SA |
| | Relacionada en cada Caracterización de Procesos | |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 22 de 38

Código: MG/SA

| Capítulos de la Norma ISO 9001 | PROCESO | CÓDIGO |
|--|---|----------|
| 8.2.4. Seguimiento y medición del producto | Prestación del Servicio de Protección-Supervisión de Seguridad Física | CP/SA-SF |
| | Prestación del Servicio de Protección-Escoltas | CP/SA-EC |
| | Prestación del Servicio de Protección-Seguridad Canina | CP/SA-SC |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Supervisión Electrónica y Monitoreo | CP/SA-SE |
| | Prestación del Servicio de Tecnología-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento | CP/SA-IE |
| | Prestación del Servicio Investigaciones -Investigación y Verificación | |
| | Prestación del Servicio de Investigaciones - Examen Psicofisiológico Forense. | CP/SA-IV |
| | Prestación del Servicio de Gestión de Riesgos | CP/SA-EP |
| | Gestión del Servicio | CP/SA-GR |
| | | CP/SA-GS |
| 8.3. Control del Producto No Conforme | Gestión del Recurso Humano - Selección y Administración de Personal | CP/SA-SP |
| | Gestión de Compras e Importaciones | CP/SA-CO |
| | Gestión de Logística | CP/SA-LO |
| 8.4. Análisis de Datos | Indicadores de cada Caracterización de Proceso | |
| 8.5. Mejora | | (Título) |
| 8.5.1. Mejora continua | Manual Integrado de Gestión Relacionada en cada Caracterización de Proceso | MG/SA |
| 8.5.2. Acción correctiva | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 8.5.3. Acción preventiva | | |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 23 de 38

Código: MG/SA

ELEMENTOS DE LA NORMA OHSAS 18001

| Elementos de la Norma OHSAS 18001 | PROCESO | CÓDIGO |
|---|---|----------------------|
| 4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN S Y SO | | |
| 4.1. REQUISITOS GENERALES | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.2. POLÍTICA DE S Y SO | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3. PLANIFICACIÓN | | |
| 4.3.1. Identificación de peligros, valoración de los riesgos y determinación de los controles | Gestión Gerencial Relacionada en cada Caracterización de Proceso | CP/SA-GG |
| 4.3.2. Requisitos legales y otros | Gestión Gerencial Gestión de Calidad | CP/SA-GG CP/SA-GQ |
| 4.3.3. Objetivos y Programa (s) | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.4. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN | | |
| 4.4.1. Recursos, Funciones, Responsabilidad, Rendición de Cuentas y Autoridad | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.4.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia | Gestión del Recurso Humano – Selección y Administración de Personal | CP/SA-SP |
| | Gestión del Recurso Humano - Salud Ocupacional y Medio Ambiente | CP/SA-SM |
| | Gestión de Formación, Desarrollo y RSE | CP/SA-RS |
| 4.4.3. Comunicación, Participación y Consulta | | |
| 4.4.3.1. Comunicación | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.4.3.2. Participación y Consulta | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.4.4. Documentación | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.5. Control de documentos | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.6. Control Operacional | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias | Gestión de Seguridad de las Instalaciones | CP/SA-SI |
| | Gestión del Recurso Humano - Salud Ocupacional y Medio Ambiente | CP/SA-SM |
| 4.5. VERIFICACIÓN | | |
| 4.5.1. Medición y seguimiento del desempeño | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.5.2. Evaluación del cumplimiento legal y otros | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| | Gestión del Recurso Humano - Salud Ocupacional y Medio Ambiente | CP/SA-SM |
| 4.5.3. Investigación de Incidentes. No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.5.3.1. Investigación de Incidentes | Gestión del Recurso Humano - Salud Ocupacional y Medio Ambiente | CP/SA-SM |
| 4.5.3.2. No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.5.4. Control de Registros | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.5.5. Auditoría Interna | Gestión de Auditoría del SIG. | CP/SA-AI |
| 4.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 24 de 38

Código: MG/SA

ELEMENTOS DE LA NORMA NTC ISO 31000

| Elementos de la Norma NTC ISO 31000 | PROCESO | CÓDIGO |
|---|---|----------------------|
| 4. MARCO DE REFERENCIA | | |
| 4.1 Generalidades | Gestión Gerencial Relacionada en cada Caracterización de Proceso | CP/SA-GG |
| 4.2. Dirección y Compromiso. | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3 Diseño del Marco de Referencia para la Gestión del Riesgo | | |
| 4.3.1. Entender a la organización y su contexto | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.3.2 Establecer la política para la gestión del riesgo | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3.3. Rendición de cuentas | Gestión Gerencial Relacionada en cada Caracterización de Proceso | CP/SA-GG |
| 4.3.4. Integración en los procesos de la organización | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.3.5. Recursos | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3.6. Establecer mecanismos para la comunicación interna y la presentación de informes | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.3.7. Establecer mecanismos para la comunicación externa y la presentación de informes | Gestión Gerencial Gestión de Mercadeo | CP/SA-GG CP/SA-GM |
| 4.4. IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DEL RIESGO | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.4.1 Implementar el marco de referencia para gestionar el riesgo | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.4.2 Implementar el proceso para la gestión del riesgo | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.5 MONITOREAR Y REVISAR EL MARCO DE REFERENCIA | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.6 MEJORA CONTINUA DEL MARCO DE REFERENCIA | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 5. PROCESO | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 5.2 COMUNICACIÓN Y CONSULTA | | |
| 5.3 ESTABLECIMIENTO DEL CONTEXTO | | |
| 5.3.1. Generalidades | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 5.3.2. Establecer el contexto externo | | |
| 5.3.3. Establecer el contexto interno | | |
| 5.3.4. Establecer el contexto del proceso para la gestión del riesgo | | |
| 5.3.5. Definir los criterios del riesgo | | |
| 5.4 VALORACIÓN DEL RIESGO | | |
| 5.4.1. Generalidades | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 5.4.2 Identificación del riesgo | | |
| 5.4.3. Análisis del riesgo | | |
| 5.4.4 Evaluación del riesgo | | |
| 5.5 TRATAMIENTO DEL RIESGO | | |
| 5.5.1 Generalidades | | |
| 5.5.2 Selección de las opciones para el tratamiento del riesgo | | |
| 5.5.3 Preparación e implementación de los planes para el tratamiento del riesgo | | |
| 5.6 MONITOREO Y REVISIÓN | | |
| 5.7 REGISTRO DEL PROCESO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO | | |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 25 de 38

Código: MG/SA

ELEMENTOS DE LA NORMA ISO 14001

| Elementos de la Norma ISO 14001 | PROCESO | CÓDIGO |
|--|--|----------------------|
| 4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL | | (Título) |
| 4.1 REQUISITOS GENERALES | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.2. POLÍTICA AMBIENTAL | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3. PLANIFICACIÓN | | |
| 4.3.1. Aspectos Ambientales | Gestión Gerencial Relacionada en cada Caracterización de Proceso. | CP/SA-GG |
| 4.3.2. Requisitos legales y otros requisitos | Gestión Gerencial Gestión de Calidad | CP/SA-GG CP/SA-GQ |
| 4.3.3. Objetivos, metas y Programa (s) | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.4. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN | | (Título) |
| 4.4.1. Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.4.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia | Gestión del Recurso Humano – Salud Ocupacional y Medio Ambiente Gestión de Formación, Desarrollo y RSE | CP/SA-SM CP/SA-RS |
| 4.4.3 Comunicación | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.4.4 Documentación | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.5. Control de documentos | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.6. Control Operacional | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias | Gestión de Seguridad de las Instalaciones Gestión del Recurso Humano - Salud Ocupacional y Medio Ambiente | CP/SA-SI CP/SA-SM |
| 4.5. VERIFICACIÓN | | (Título) |
| 4.5.1. Seguimiento y Medición | Gestión del Recurso Humano - Salud Ocupacional y Medio Ambiente Relacionada en cada Caracterización de Proceso | CP/SA-SM |
| 4.5.2. Evaluación del cumplimiento legal | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.5.3. No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.5.4. Control de Registros | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.5.5. Auditoría Interna | Gestión de Auditoría del SIG. | CP/SA-AI |
| 4.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 26 de 38

Código: MG/SA

ELEMENTOS DE LA NORMA ISO 28000

| Elementos de la Norma ISO 28000 | PROCESO | CÓDIGO |
|--|--|--|
| 4. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD | | |
| 4.1. REQUISITOS GENERALES | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.2. POLÍTICA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SEGURIDAD Y PLANIFICACIÓN | | |
| 4.3.1. Evaluación del riesgo de seguridad | Gestión Gerencial Relacionada en cada Caracterización de Proceso | CP/SA-GG |
| 4.3.2. Requisitos de seguridad legales, estatutarios y otras regulaciones | Gestión Gerencial Gestión de Calidad | CP/SA-GG CP/SA-GQ |
| 4.3.3. Objetivos de gestión de la seguridad | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3.4. Objetivos de gestión de la seguridad | | |
| 4.3.5. Programas de gestión de la seguridad | Gestión de Seguridad de las Instalaciones Gestión del Recurso Humano-Salud Ocupacional y Medio Ambiente Prestación del Servicio de Protección-Supervisión de Seguridad Física Prestación del Servicio de Protección -Escoltas Prestación del Servicio de Protección -Seguridad Canina Prestación del Servicio de Gestión de Riesgos Gestión del Servicio | CP/SA-SI CP/SA-SM CP/SA-SF CP/SA-EC CP/SA-SC CP/SA-GR CP/SA-GS |
| 4.4. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN | | |
| 4.4.1. Estructura, autoridad y responsabilidades para la gestión de la seguridad | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.2. Competencia, entrenamiento y toma de conciencia | Gestión del Recurso Humano – Selección y Administración de Personal Gestión de Formación, Desarrollo y RSE | CP/SA-SP CP/SA-RS |
| 4.4.3. Comunicación | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.4.4. Documentación | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.5. Control de documentos y datos | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.6. Control Operacional | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias y recuperación de la seguridad. | Relacionada en cada Caracterización de Proceso Gestión de Seguridad de las Instalaciones Gestión del Recurso Humano-Salud Ocupacional y Medio Ambiente | CP/SA-SI CP/SA-SM |
| 4.5. VERIFICACIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA | | |
| 4.5.1. Medición y seguimiento del desempeño en seguridad | Relacionada en cada Caracterización de Proceso Gestión Gerencial Gestión de Seguridad de las Instalaciones Gestión de Calidad | CP/SA-GG CP/SA-SI CP/SA-GQ |
| 4.5.2. Evaluación del sistema | Gestión Gerencial Gestión de Seguridad de las Instalaciones | CP/SA-GG CP/SA-SI |
| 4.5.3. Fallas relacionadas con la seguridad, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas | Relacionada en cada caracterización del proceso | |
| 4.5.4. Control de registros | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.5.5. Auditoría | Gestión de Auditoría del SIG | CP/SA-AI |
| 4.5.6. Revisión por la Dirección y mejora continua | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 27 de 38

Código: MG/SA

ELEMENTOS DE LA NORMA BASC

| Elementos de la Norma BASC | PROCESO | CÓDIGO |
|---|--|----------------------------------|
| 4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS) | | |
| 4.1. Generalidades | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.2. Política de Control y Seguridad | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3. Planeación | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3.1. Generalidades | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.3.2. Objetivos del SGCS | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.3.3. Gestión del Riesgo | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.3.4. Requisitos Legales y de Otra índole | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.3.5. Previsiones | Relacionada en cada Caracterización de Proceso Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.4. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN | | |
| 4.4.1. Estructura, Responsabilidad y Autoridad | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.2. Entrenamiento, Capacitación y Toma de Conciencia | Gestión del Recurso Humano – Selección y Administración de Personal Gestión de Formación, Desarrollo y RSE Gestión de Seguridad de las Instalaciones | CP/SA-SP CP/SA-RS CP/SA-SI |
| 4.4.3. Comunicación | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |
| 4.4.4. Documentación del Sistema | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.5. Control de Documentos | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.4.6. Control Operacional | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.4.7. Preparación y Respuesta a Eventos Críticos | Relacionada en cada Caracterización de Proceso Gestión de Seguridad de las Instalaciones | CP/SA-SI |
| 4.5. VERIFICACIÓN | | |
| 4.5.1. Seguimiento y Medición | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.5.2. Auditoría | Auditoría del Sistema Integrado | CP/SA-AI |
| 4.5.3. Control de Registros | Gestión de Calidad | CP/SA-GQ |
| 4.6. MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGCS | | |
| 4.6.1. Mejora Continua | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.6.2. Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora | Relacionada en cada Caracterización de Proceso | |
| 4.6.3. Compromiso de la Dirección | Gestión Gerencial | CP/SA-GG |

| | | |
|--|--|---|
|  | MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN | No de Envío: 14 Fecha: 2013/09/23 Página: 28 de 38 Código: MG/SA |
|--|--|---|

CAPÍTULO 8

ESTÁNDARES DE SEGURIDAD BASC

| ESTÁNDAR | PROCESO |
|--|---|
| Requisitos de Asociados de Negocio | Gestión Comercial Gestión de Compras e Importaciones Gestión de Crédito |
| Seguridad del Contenedor, Furgón y Plataforma | Gestión de Compras e Importaciones Gestión del Servicio Prestación del Servicio de Protección– Supervisión de Seguridad Física Prestación del Servicio de Protección – Escolta Prestación del Servicio de Protección – Seguridad Canina |
| Control de Acceso Físico | Gestión de Seguridad de las Instalaciones |
| Seguridad del Personal Propio, Subcontratado y Temporal | Gestión del Recurso Humano - Administración de Personal Gestión del Recurso Humano – Salud Ocupacional y Medio Ambiente |
| Procedimientos de Seguridad | Gestión de Formación, Desarrollo y RSE Prestación del Servicio de Protección – Escolta Prestación del Servicio de Protección –Supervisión de Seguridad Física Prestación del Servicio de Protección – Seguridad Canina |
| Seguridad Física | Gestión de Seguridad de las Instalaciones Gestión de Logística |
| Seguridad en las Tecnologías de Información | Gestión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones |
| Entrenamiento de Seguridad y Concienciación Sobre Amenazas | Gestión de Formación, Desarrollo y RSE Prestación del Servicio de Protección–Supervisión de Seguridad Física. Prestación del Servicio de Protección – Escolta Prestación del Servicio de Protección - Seguridad Canina Gestión del Servicio |

PRINCIPIOS ISO 31000

Para que la gestión del riesgo sea eficaz, la organización cumple con los siguientes principios en todos los niveles:

La Gestión del Riesgo crea y protege el valor

La gestión del riesgo contribuye al logro demostrable de los objetivos y a la mejora del desempeño en, por ejemplo, la salud y la seguridad humana, la conformidad legal y reglamentaria, la seguridad, la aceptación pública, la protección del ambiente, la calidad del producto, la gestión de proyectos, la eficiencia en las operaciones, el gobierno y la reputación.

La Gestión del Riesgo es una parte integral de todos los procesos de la organización

La gestión del riesgo no es una actividad independiente que se separa de las actividades y los procesos principales de la organización. La gestión del riesgo es parte de las responsabilidades de la dirección y una parte integral de todos los procesos de la organización, incluyendo la planificación estratégica y todos los procesos de gestión de proyectos y de cambio.

La Gestión del Riesgo es parte de la toma de decisiones

La gestión del riesgo ayuda a quienes toman las decisiones a hacer elecciones informadas, priorizar acciones y distinguir entre cursos de acción alternativos.

La Gestión del Riesgo aborda explícitamente la incertidumbre

La gestión del riesgo toma en consideración explícitamente a la incertidumbre, su naturaleza y la forma en que se puede tratar.

La Gestión del Riesgo es sistémica, estructurada y oportuna

Un enfoque sistemático, oportuno y estructurado para la gestión del riesgo contribuye a la eficiencia y a resultados consistentes, comparables y confiables.

La Gestión del Riesgo se basa en la mejor información disponible

Las entradas para el proceso de gestión del riesgo se basan en fuentes de información tales como datos históricos, experiencia, retroalimentación de las partes involucradas, observación, previsiones y examen de expertos. Sin embargo, quienes toman las decisiones deberían informarse y tomar en consideración todas las limitaciones de los datos de los modelos utilizados, o la posibilidad de divergencia entre los expertos.

La Gestión del Riesgo está adaptada

La gestión del riesgo se alinea del contexto externo e interno y del perfil de riesgo de la organización.

La Gestión del Riesgo toma en consideración los factores humanos y culturales

La gestión del riesgo reconoce las capacidades, percepciones e intenciones de individuos externos e internos, los cuales pueden facilitar o dificultar el logro de los objetivos de la organización.

La Gestión del Riesgo es transparente e inclusiva

La correcta y oportuna intervención de las partes involucradas y, en particular, de aquellos que toman las decisiones en todos los niveles de la organización, garantiza que la gestión del riesgo siga siendo pertinente y se actualice. Esta intervención también permite a las partes involucradas estar correctamente representadas y hacer que sus puntos de vista se tomen en consideración al determinar los criterios del riesgo.

La Gestión del Riesgo es dinámica, reiterativa y receptiva al cambio

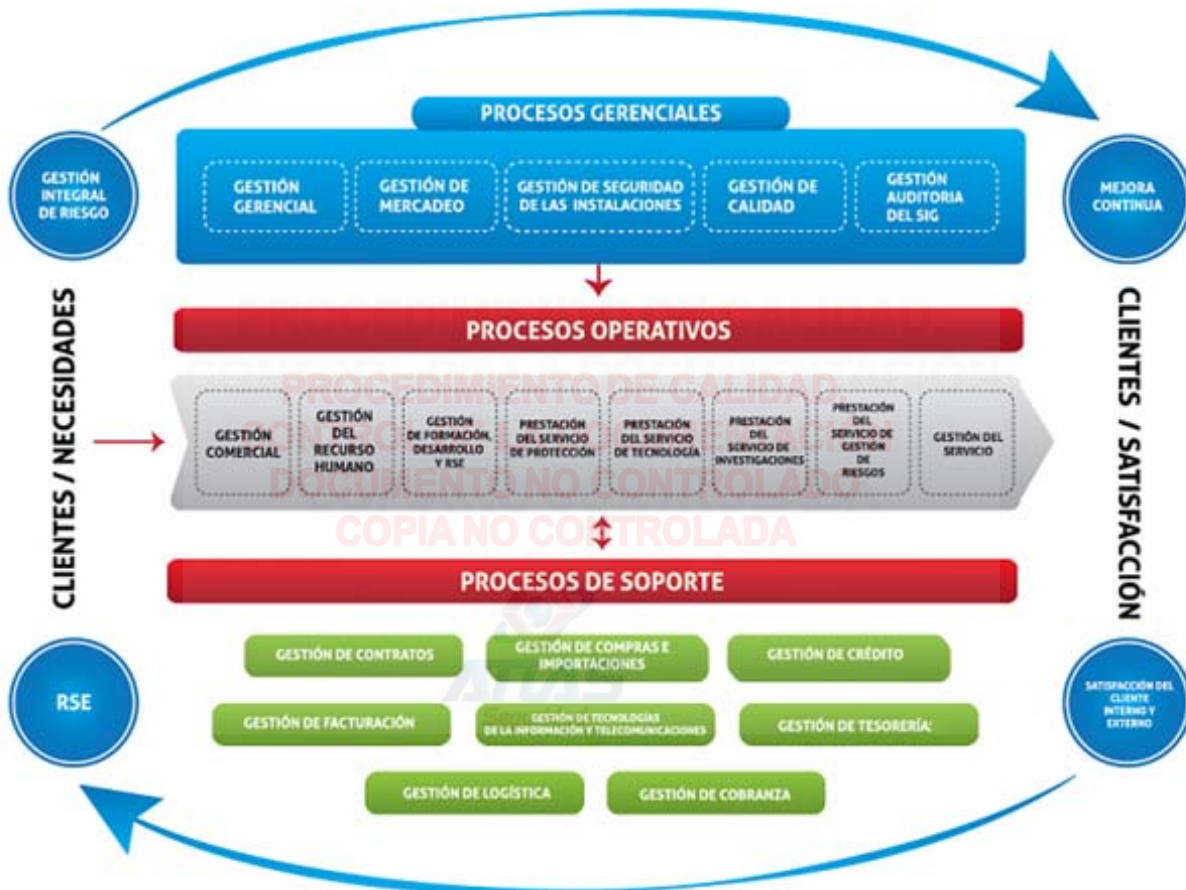
La gestión del riesgo siente y responde continuamente al cambio. A medida que se presentan los eventos externos e internos, el contexto y el conocimiento cambian, tienen lugar el monitoreo y la revisión de los riesgos, emergen riesgos nuevos, algunos cambian y otros desaparecen.

La Gestión del Riesgo facilita la mejora continua de la organización

Las organizaciones deberían desarrollar e implementar estrategias para mejorar la madurez de su gestión de riesgos juntos con todos los otros aspectos de su organización.

CAPÍTULO 9

MAPA DE PROCESOS



[illegible]

CAPÍTULO 11

DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

| INSTRUCCIONES | |
|---------------|---|
| CÓDIGO | NOMBRE |
| IT/AM | ARMAMENTO Y MUNICIÓN |
| IT/CA | CAPACITACIÓN AUTO TUTORIADA ESPECIALIZACIÓN ADMIRA |
| IT/CC | ESTÁNDAR DE CONTROL Y COMUNICACIONES |
| IT/CE | CASOS ESPECIALES DE LOS EXÁMENES OCUPACIONALES |
| IT/CG | CONSIGNAS GENERALES |
| IT/CM | COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA |
| IT/CO | CONSIGNAS SERVICIOS OCASIONALES |
| IT/CP | INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL |
| IT/CR | CONTROL DE PARTES REUTILIZABLES |
| IT/CS | CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |
| IT/DT | SERVICIOS DE DIVISIÓN TECNOLÓGICA |
| IT/EE | ESTÁNDAR SERVICIO DE ESCOLTAS |
| IT/ES | ELEMENTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE |
| IT/GC | GESTIÓN DE COBRANZAS |
| IT/GD | GESTIÓN DE CRÉDITO |
| IT/IP | EVALUACIÓN Y PLANES PROTECCIÓN INSTALACIONES PORTUARIAS |
| IT/MC | MODULO COTIZADOR |
| IT/MS | ESTÁNDAR DE MONITOREO Y SUPERVISIÓN ELECTRÓNICA |
| IT/OD | ESTÁNDAR DE OFICIAL DISPONIBLE |
| IT/PB | EVALUACIÓN Y PLANES DE PROTECCIÓN EN BUQUES |
| IT/PC | PROGRAMACIÓN DE TURNOS Y CAMBIO DE GUARDAS Y MANEJADOR CANINO |
| IT/PI | PROCESOS INTERNOS DE GESTIÓN HUMANA |
| IT/PP | REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE POLIGRAFÍA |
| IT/RP | RETIRO DE PERSONAL |
| IT/SC | ESTÁNDAR DE SEGURIDAD CANINA |
| IT/SE | CODIFICACIÓN DE SITUACIONES ESPECIALES |
| IT/SF | ESTÁNDAR DE SUPERVISIÓN FÍSICA |
| IT/SP | SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL |

| PROCEDIMIENTOS | |
|----------------|---|
| CÓDIGO | NOMBRE |
| PQ/SA-AI | AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |
| PQ/SA-CD | CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN |
| PQ/SA-CO | GESTIÓN DE COMPRAS |
| PQ/SA-CV | COTIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS |
| PQ/SA-EC | ELABORACIÓN DE CONTRATOS |
| PQ/SA-FA | FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y VENTA DE EQUIPOS DE SEGURIDAD INTEGRAL |
| PQ/SA-GR | GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS |
| PQ/SA-GS | GESTIÓN DE SALUD OCUPACIONAL |
| PQ/SA-IA | REPORT E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRABAJO |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 33 de 38

Código: MG/SA

| | |
|-----------------|---|
| PQ/SA-MC | MEJORA CONTINUA |
| PQ/SA-NS | NORMAS DE SEGURIDAD DE LA COMPAÑÍA |
| PQ/SA-PP | PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO |
| PQ/SA-RE | ATENCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN AL CLIENTE |
| PQ/SA-RG | REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA GERENCIA |
| PQ/SA-SC | SERVICIO AL CLIENTE |
| PQ/SA-SI | SERVICIOS DE INTELIGENCIA Y SEGURIDAD |

OTROS DOCUMENTOS

| CÓDIGO | NOMBRE |
|--------------|---|
| AC/SA | ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD |
| AS/SA | ACUERDO DE SEGURIDAD |
| BD/SA | BASE DE DATOS COBRANZAS |
| CB/SA | CARTA DE BIENVENIDA AL CLIENTE |
| CD/SA | CARTA DESPEDIDA CLIENTES |
| FC/SA | CARTA FALLO DE COMUNICACIÓN |
| CR/SA | CARTA RETROALIMENTACIÓN ASOCIADO DE NEGOCIO |
| CC/SA | CARTAS PARA GESTIÓN DE COBRANZAS |
| CS/SA | COTIZACIONES |
| DFC | DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE CARGO |
| DC/SA | DICCIONARIO DE COMPETENCIAS |
| EI/SA | ESTÁNDAR DE INSTALACIÓN |
| LP/SA | LISTADO DE PRODUCTOS CRÍTICOS |
| DI/SA | LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS |
| MC/SA | MANUAL DE CONTRATISTAS |
| IN/SA | MANUAL DE INNOVACIÓN |
| ML/SA | MANUAL DE LICITACIONES |
| MS/SA | MANUAL DE SOLUCIONES AL CLIENTE |
| RU/SA | MANUAL DEL RUC |
| MM/SA | MANUAL MANEJO DE CRISIS |
| PD/SA | MANUAL POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN DATOS PERSONALES |
| MA/SA | MANUAL USUARIO ADMIRA |
| RS/SA | MAPA CONCEPTUAL DE RSE |
| AI/SA | MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES |
| MI/SA | MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS |
| MR/SA | MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE |
| AB/SA | OTROSÍ AL CONTRATO LABORAL ADMINISTRADORES BASES DE DATOS PERSONALES |
| AD/SA | PLAN DE ADOPCIÓN CANINOS |
| PC/SA | PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO |
| PE/SA | PLAN MAESTRO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS |
| PO/SA | POLÍTICAS DE COBRANZAS |
| PG/SA | PROFESIOGRAMA PARA PERFILES |
| GA/SA | PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL RECONCILIARTE |
| SO/SA | PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL |
| PP/SA | PROGRAMAS DE PREVENCIÓN |
| EF/SA | PROTOCOLO PARA COMPRA Y CAMBIOS EN ESTRUCTURAS FÍSICAS DE INSTALACIONES |
| SO/SA | PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL |
| VE/SA | PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA OCUPACIONAL PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO |
| EP/SA | PROGRAMA ESCUELA PARA PADRES |
| IS/SA | PROGRAMA PARA INSPECCIÓN DE SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE |
| PP/SA | PROGRAMAS DE PREVENCIÓN |
| CV/SA | PROTOCOLO CONTROL DE VERTIMIENTOS LÍQUIDOS |
| CE/SA | PROTOCOLO CONTROL EMISIONES ATMOSFÉRICAS DE FUENTES FIJAS Y MÓVILES |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 34 de 38

Código: MG/SA

| | |
|-------|--|
| CU/SA | PROTOCOLO CUSTODIA COPIAS SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION |
| GD/SA | PROTOCOLO DE GESTIÓN DOCUMENTAL |
| SI/SA | PROTOCOLO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA |
| IE/SA | PROTOCOLO IDENTIFICACIÓN Y CONTROL ASPECTO E IMPACTOS |
| RE/SA | PROTOCOLO MANEJO RESIDUOS SÓLIDOS |
| SQ/SA | PROTOCOLO MANEJO SUSTANCIA QUÍMICAS |
| PT/SA | PROTOCOLO OPERACIONAL Y MANTENIMIENTO PTARD |
| AE/SA | PROTOCOLO PARA ARCHIVO DE EXPEDIENTES FÍSICOS |
| PR/SA | PROTOCOLO RIESGO BIOLÓGICO |
| SF/SA | PROTOCOLO SECTOR FINANCIERO |
| SR/SA | PROTOCOLO SECTOR RESIDENCIAL |
| UR/SA | PROTOCOLO USO RACIONAL ENERGÍA Y AGUA |
| PS/SA | PROTOCOLOS DE SALUD OCUPACIONAL |
| SV/SA | SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA |

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD.
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
PROCEDIMIENTO DE CALIDAD.
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
DOCUMENTO NO CONTROLADO
COPIA NO CONTROLADA



CAPÍTULO 12

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

| CARACTERIZACIÓN | CÓDIGO |
|---|----------|
| PROCESOS GERENCIALES | |
| GESTIÓN GERENCIAL | CP/SA-GG |
| GESTIÓN DE MERCADEO | CP/SA-GM |
| GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES | CP/SA-SI |
| GESTIÓN DE CALIDAD | CP/SA-GQ |
| GESTIÓN DE AUDITORIA DEL SIG. | CP/SA-AI |
| PROCESOS OPERATIVOS | |
| GESTIÓN COMERCIAL | CP/SA-GC |
| GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO – SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE | CP/SA-SM |
| GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO – SELECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL | CP/SA-SP |
| GESTIÓN DE FORMACIÓN, DESARROLLO Y RSE | CP/SA-RS |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN – SUPERVISIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA | CP/SA-SF |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN – ESCOLTA | CP/SA-EC |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN – SEGURIDAD CANINA | CP/SA-SC |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍA – SUPERVISIÓN ELECTRÓNICA | CP/SA-SE |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍA –INSTALACIÓN, ENLACE A MONITOREO Y MANTENIMIENTO | CP/SA-IE |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INVESTIGACIONES – INVESTIGACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | CP/SA-IV |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INVESTIGACIONES – EXAMEN PSICOFISIOLÓGICO FORENSE | CP/SA-EP |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RIESGOS | CP/SA-GR |
| GESTIÓN DEL SERVICIO | CP/SA-GS |
| PROCESOS DE SOPORTE | |
| GESTIÓN DE CONTRATOS | CP/SA-CT |
| GESTIÓN DE COMPRAS E IMPORTACIONES | CP/SA-CO |
| GESTIÓN DE CRÉDITO | CP/SA-GE |
| GESTIÓN DE FACTURACIÓN | CP/SA-GF |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES | CP/SA-TI |
| GESTIÓN DE TESORERÍA | CP/SA-GT |
| GESTIÓN DE LOGÍSTICA | CP/SA-LO |
| GESTIÓN DE COBRANZAS | CP/SA-GB |



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 14

Fecha: 2013/09/23

Página: 36 de 38

Código: MG/SA

CAPÍTULO 13

MEJORA CONTINUA

El Sistema Integrado de Gestión SIG, presenta como herramienta el Módulo de Mejora Continua en ambiente virtual, en el cual los colaboradores digitan problemas actuales y potenciales que requieren solución a través de acciones preventivas y correctivas. A través de este módulo se definen las fuentes que originan estos problemas, se invita a reunión a los interesados, se define el plan de acción, se solicitan recursos económicos, se lleva a cabo seguimiento de parte del Validador asignado por la Dirección Nacional de Calidad y se verifica la eficacia del plan de acción implementado.

Cada proceso cuenta con un responsable a nivel nacional y con un grupo de recurso humano para cumplir los objetivos, facilitar la toma de datos, el análisis y la gestión de cada proceso en cada sede. El Responsable de cada proceso, recolecta y analiza los datos de sus indicadores de gestión.

Si durante el periodo analizado no se ha cumplido la meta, se genera por proceso un plan de acción (con acciones correctivas, preventivas), tendiente a cumplir las metas que no se cumplieron y mejorar la eficacia del proceso.

El responsable del proceso efectúa seguimiento periódico a este plan de mejora, mediante el análisis de los indicadores de gestión, sus respectivos registros de calidad y demás documentos necesarios, también mejora el proceso con programas o proyectos que colaboran en el cumplimiento del objetivo del proceso al cual se le efectúa seguimiento.

La Revisión Gerencial que se realiza semestralmente a los procesos, se lleva a cabo mediante auditorías internas y externas al Sistema Integrado de Gestión y otras actividades determinadas en el proceso Gestión Gerencial, tales como seguimiento al Balanced Scorecard de la compañía.

De igual manera se efectúa seguimiento a las acciones preventivas y correctivas, seguimiento y verificación que las causas encontradas fueron reales y generaron deficiencia en los procesos, la conformidad en la prestación del servicio de seguridad integral, análisis global de los indicadores de gestión, satisfacción del cliente interno y satisfacción del cliente externo.

Estas revisiones permiten verificar la eficacia del SIG, determinar planes de mejoramiento, cumplir el Mapa Corporativo, la política del Sistema Integrado de Gestión (calidad, seguridad, salud ocupacional, gestión de riesgos y medio ambiente) de la compañía.

La tendencia positiva de los resultados en los indicadores de proceso, son acciones que evidencian la mejora continua.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <p>No de Envío: 14</p> <p>Fecha: 2013/09/23</p> <p>Página: 37 de 38</p> <p>Código: MG/SA</p> |
|---|---|--|

CAPÍTULO 14

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

[Anexo se encuentra la Estructura Organizacional de la compañía a nivel nacional.](#)

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD.
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
PROCEDIMIENTO DE CALIDAD.
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
DOCUMENTO NO CONTROLADO
COPIA NO CONTROLADA



| | | |
|---|--|---|
|  | MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN | No de Envío: 14 Fecha: 2013/09/23 Página: 38 de 38 Código: MG/SA |
|---|--|---|

CAPÍTULO 15

DESPLIEGUE DE OBJETIVOS E INDICADORES (DO/SA)

| DESPLIEGUE DE OBJETIVOS E INDICADORES | | | | DO/SA | ENVÍO: 8 |
|---|---|---|---|---|----------|
| MISIÓN | VISIÓN | POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | OBJETIVOS DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE, RSE Y GESTIÓN DE RIESGOS | PROCESO | |
| SOMOS UNA ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD PRIVADA CON CREDIBILIDAD EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS; OFRECEMOS SOLUCIONES INNOVADORAS, ACTUAMOS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GENERAMOS VALOR PARA NUESTROS CLIENTES Y SOCIOS | CONSOLIDARNOS EN AMÉRICA LATINA COMO UNA ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD PRIVADA DE CLASE MUNDIAL EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS | "Comprometidos con la mejora continua, la efectividad de nuestros servicios en la gestión integral de riesgos con altos estándares en salud ocupacional y ambiente, generamos una cultura de prevención, minimizamos el riesgo en la operación y ofrecemos soluciones inteligentes en seguridad integral, con tecnología de punta y personal competente, debidamente seleccionado y capacitado en calidad, seguridad, salud ocupacional, medio ambiente, gestión de riesgos y en la prevención del consumo en alcohol y drogas, enfermedades profesionales y accidentes, daños a la propiedad e impacto socio-ambiental; laborando en un ambiente de trabajo sano y seguro, mitigando la contaminación con base en la identificación de los impactos ambientales en las actividades, productos y servicios, cumpliendo con la legislación vigente y de otra índole, para brindar tranquilidad y satisfacción permanente a nuestros clientes, proporcionando respaldo económico para el desarrollo del sistema integrado de gestión, la innovación y el compromiso para el fomento de la responsabilidad social y ética empresarial, con sus grupos de interés". | Desplegar y aplicar la metodología ADMIRA anualmente de acuerdo al plan definido al 100% de los clientes nuevos, actuales y CONSER con ADMIRA Fidelización Lograr que el nivel de Pago de Indemnizaciones por Sinistro sea ≤ 0.3% de los ingresos de la compañía. Lograr que el nivel de satisfacción de los clientes externos supere el 80%. Cumplir el 90% del plan anual de capacitación. Lograr que el nivel de satisfacción de los clientes internos supere el 80%. Disminuir 2% de la tasa de frecuencia y 3% de la tasa de severidad, por accidentes de trabajo. Cumplir el 80% de los objetivos establecidos en los Sub-Programas de Salud Ocupacional. Reducir el 5% de los costos indirectos por ausentismo por todas las causas respecto al año anterior. Cumplir 100% el plan estratégico de mitigación de los riesgos soportados en los niveles de criticidad obtenido por la evaluación de los procesos e instalaciones de la compañía. Cumplir el 80% de los objetivos establecidos en los Programas de Medio Ambiente. Disminuir en 0.5% el consumo de los recursos naturales utilizados en las Buenas Prácticas de Administración. Gestionar 100% los aspectos e impactos ambientales generados por la compañía. Cumplir los indicadores del GRI de acuerdo al nivel B + Lograr que el No. de innovaciones implementadas en la compañía sea ≥ 1 | Gestión Gerencial | |
| | | | | Gestión de Mercadeo | |
| | | | | Gestión de Seguridad en las Instalaciones | |
| | | | | Gestión de Calidad | |
| | | | | Gestión Auditoría del SIG | |
| | | | | Gestión Comercial | |
| | | | | Gestión del Recurso Humano - Salud Ocupacional y Medio Ambiente | |
| | | | | Gestión del Recurso Humano - Selección y Administración de Personal. | |
| | | | | Gestión Formación, Desarrollo y RSE | |
| | | | | Prestación del Servicio de Protección - Supervisión Física | |
| | | | | Prestación del Servicio de Protección-Escortas | |
| | | | | Prestación del Servicio de Protección - Seguridad Canina | |
| | | | | Prestación del Servicio de Tecnología - Supervisión Electrónica y Monitoreo. | |
| | | | | Prestación del Servicio de Tecnología - Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento | |
| | | | | Prestación del Servicio de Investigaciones - Investigación y Verificación de la Información | |
| | | | | Prestación del Servicio de Investigaciones - Examen Psicofisiológico Forense | |
| | | | | Prestación del Servicio de Gestión de Riesgos | |
| | | | | Gestión del Servicio | |
| | | | | Gestión de Contratos | |
| | | | | Gestión de Compras e Importaciones | |
| | | | | Gestión de Crédito | |
| | | | | Gestión de Facturación | |
| | | | | Gestión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones | |
| | | | | Gestión de Tesorería | |
| | | | | Gestión Logística | |
| | | | | Gestión de Cobranzas | |

FIRMA DE APROBACIÓN: _____

FECHA DE APROBACIÓN: _____

Gerente General

2012/03/20