

# MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

# Generalidades

## 1. Objetivo:

Describir los elementos que componen el sistema integrado de gestión de COVITEC LTDA, el cual responde a los requerimientos de los grupos de interés (proveedores, consumidores, comunidad, clientes, colaboradores, autoridad) con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, dando cumplimiento a las especificaciones del servicio.

## 2. Alcance:

El sistema integrado de gestión tiene como alcance las actividades de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades fija, móvil, escoltas y monitoreo de alarmas.

Así mismo, en materia de responsabilidad social, todas las actividades que se implementen, son de aplicación en los grupos de interés definidos por Covitec Ltda y bajo el cumplimiento de los principios de transparencia, rendición de cuentas, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.

# Generalidades

## 3. Exclusiones:

Debido a la naturaleza de la organización y las características de los procesos, nuestro sistema integrado de gestión, excluye los siguientes numerales:

### ISO9001:

- **7.3 Diseño y desarrollo:** Dentro de las actividades de prestación de servicios de vigilancia fija no se desarrolla ningún tipo de actividad de diseño y desarrollo, pues lo que se realiza es una asesoría en seguridad, bajo los requisitos particulares del cliente, quien determina como serán cada uno de los servicios prestados.
- **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición:** Para la prestación de servicios de vigilancia fija no se requieren equipos de medición o alguna actividad metrológica, ni tampoco se cuentan con laboratorios que determinen variables que afecten la prestación del servicio.

### OSHAS18001:

- No se presentan Exclusiones.

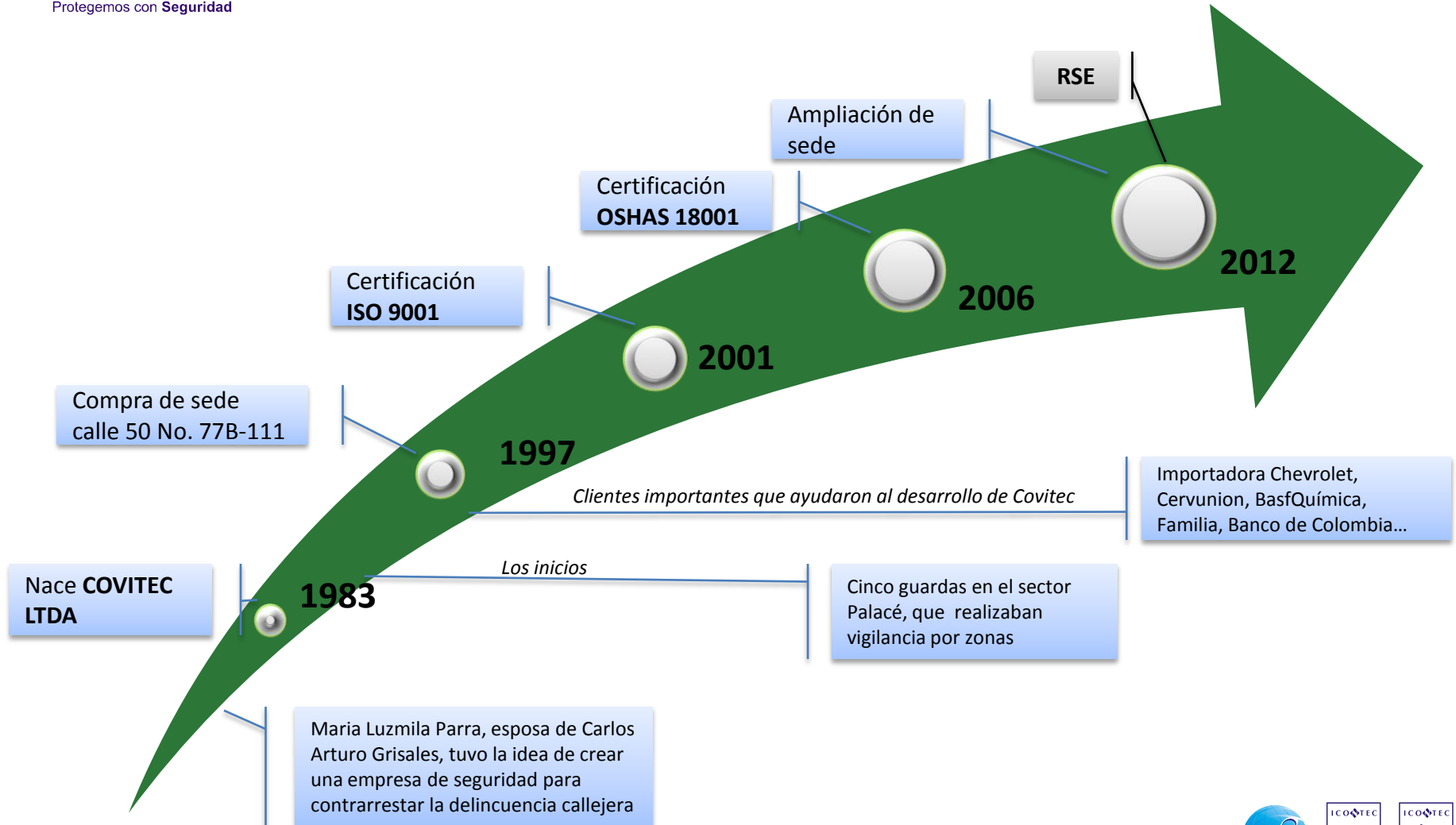
### BASC:

- No se presentan Exclusiones.

### RSE

- No se presentan Exclusiones.

# Nuestra Historia



# Direccionamiento Estratégico

## MISIÓN:



“Somos una empresa privada de servicios integrados de seguridad que genera tranquilidad a nuestros clientes industriales, residenciales, comerciales y de servicios a nivel nacional, mediante la gestión de riesgos y enfoque basado en procesos, soportados en una innovación permanente de servicios, aplicación de tecnología de la información y fortalecimiento de las competencias del recurso humano, proporcionando rentabilidad para los inversionistas y responsabilidad social para las partes interesadas.”

## VISIÓN:

En el año 2015 seremos una empresa generadora de valor, con inversiones sociales y ambientales sostenibles y posicionada dentro de las 30 empresas con mayores ingresos operacionales del sector de seguridad, ofertando servicios rentables en diferentes plazas del país y con énfasis en el mercado industrial, comercial y de servicios. Seremos reconocidos por la oportunidad y la implantación efectiva de estrategias de seguridad direccionadas a reducir el riesgo, soportados en la creciente eficiencia operacional e innovación tecnológica en nuestras operaciones y servicios.

Tendremos un sistema de gestión flexible y en continua mejora, soportado en una información confiable, con un equipo humano trabajando por competencias y destacado por su calidez humana.



**COVITEC**  
Protegemos con Seguridad

# Direccionamiento Estratégico

## POLÍTICA EMPRESARIAL:

Para el logro de la visión empresarial, se han determinado las siguientes directrices estratégicas, las cuales siempre estarán soportadas en el cumplimiento permanente de los requisitos legales y otros compromisos con partes interesadas y el mejoramiento continuo del desempeño de nuestros procesos.

- ✓ Promover un crecimiento sostenible de los ingresos operacionales de la organización a nivel nacional.
- ✓ Incrementar la eficiencia de nuestros servicios demostrado en la optimización de costos, reducción de pérdidas y efectividad de las operaciones.
- ✓ Mantener niveles óptimos de satisfacción de nuestros clientes en relación con nuestros atributos de calidad.
- ✓ Integrar en las diferentes actividades de la organización, la responsabilidad de todos sus colaboradores con la prevención de lesiones, accidentes y enfermedades, a través, de la identificación y control de los peligros, así mismo, con la implementación de controles operacionales para eliminar, mitigar o transferir el riesgo.
- ✓ Intensificar la innovación de servicios y el uso de la tecnología de la información, como elementos fundamentales de la competitividad.
- ✓ Fortalecer las competencias de nuestro recurso humano.
- ✓ Asegurar acciones preventivas para evitar la infiltración de agentes delincuenciales en nuestros servicios.
- ✓ Promover la rendición de cuentas a partes interesadas, a través de la identificación de los impactos negativos que genera la actividad económica y la implementación de actividades y toma de decisiones bajo principios de respeto, transparencia, honestidad, equidad e integridad.
- ✓ Adhesión a los derechos humanos y compromisos internacionales, para buscar nuevas formas de participación y diálogo con partes interesadas, que permitan reafirmar y extender nuestro compromiso con cada uno de ellos.
- ✓ Intensificar el compromiso con el cuidado y preservación del medio ambiente, mediante la gestión del impacto ambiental generado por la actividad económica de la organización.





**COVITEC**

Protegemos con Seguridad

# Direccionamiento Estratégico

## POLÍTICA DE SEGURIDAD BASC

La seguridad en nuestra empresa, constituye el pilar más importante de las actividades del día a día, por lo tanto, la **Gerencia General** desea reflejar su compromiso en este campo, no solo incluyendo la seguridad dentro de sus objetivos organizacionales claves, sino disponiendo de los recursos necesarios para la implementación y verificación permanente del sistema de gestión en control y seguridad.

Su funcionamiento permite la identificación de peligros y amenazas, la evaluación y control de riesgos y la mejora continua de su desempeño, lo que redundará en la calidad de vida de nuestros empleados, en la seguridad de las instalaciones y procesos en las empresas en las cuales **COVITEC LTDA** presta sus servicios de vigilancia y control; con el fin de negar cualquier posibilidad a la delincuencia y ejercer un efectivo control para prevenir y neutralizar actividades ilícitas mediante la implementación de planes y medidas **anticontrabando de armas, municiones, explosivos, precursores químicos, como prevención en lavado de activos, antidrogas, antialucinogenos, antiterrorismo y antibióterrorismo**; confirmando el compromiso de acatar la legislación legal vigente y cumpliendo los parámetros impuestos por la **ALIANZA EMPRESARIAL PARA UN COMERCIO SEGURO BASC, CAPITULO ANTIOQUÍA**.





**COVITEC**  
Protegemos con Seguridad

# Direccionamiento Estratégico

## POLÍTICA DE ALCOHOL Y DROGAS:

COVITEC LTDA consciente de su responsabilidad social y de lograr las metas de producción sin deterioro de la salud de su personal, desarrolla mecanismos tendientes a mantener la salud de los trabajadores y a prevenir los riesgos que afecten su integridad física y mental. Se tiene establecido que el alcoholismo y la drogadicción, en su uso y abuso afecta seriamente la seguridad, integridad, eficiencia y productividad de los trabajadores y empleados de la empresa en general. Para ello y en coordinación con la Dirección de Talento humano, a través de sus programas de salud ocupacional, realiza actividades tendientes a la prevención del alcoholismo y la drogadicción dentro de su población vinculada.

La posesión, uso, distribución o venta de drogas controladas no recetadas, ilícitas, sustancias alucinógenas, enervantes o que generen dependencia, quedan expresamente prohibidas dentro de las instalaciones y puestos de trabajo donde la empresa preste sus servicios, al igual que presentarse a trabajar bajo el efecto del alcohol, siendo causales de terminación del contrato de trabajo y no acatamiento de estas conductas.

Para apoyar lo anterior, la empresa ha prohibido expresamente hacer uso de las instalaciones y puestos de trabajo, para llevar a cabo celebraciones que no hayan sido previamente programadas y autorizadas. En consecuencia, este tipo de eventos donde se puede presentar un consumo moderado de alcohol, sólo tendrán lugar con carácter excepcional e institucional cuando la empresa así lo autorice y todos los colaboradores estarán obligados a observar una conducta sobria y apropiada a su posición, evitando que se pueda afectar la buena imagen de la empresa y las relaciones entre los integrantes.

COVITEC LTDA. tiene la potestad para realizar pruebas de alcohol y drogas directamente cuando lo considere pertinente, cuando se lleven a cabo actividades de alto riesgo y en los casos donde se tenga dudas de uso de alcohol y droga por parte de alguno de sus colaboradores, dentro de las instalaciones y puestos de trabajo.







**COVITEC**

Protegemos con Seguridad

# Direccionamiento Estratégico

## LÍNEA ÉTICA:

Anticipándose a la normatividad, COVITEC se esfuerza permanentemente en promover una adecuada Cultura Organizacional basada en sus principios y el deseo en que cada uno de sus empleados, ofrezcamos nuestras capacidades con entera satisfacción y sin ningún lugar a perjuicio. Por ello, si en algún momento, alguno de nosotros percibimos o sentimos algún tipo de intimidación con intención de generarnos miedo, angustia, desmotivación o que dé lugar a perjudicar nuestras condiciones laborales, tenemos la responsabilidad de informarlo a nuestros jefes inmediatos o a la Dirección de Gestión Humana, si es el caso a las directivas de la Organización o por correo electrónico a la cuenta [lineaetica@covitec.com.co](mailto:lineaetica@covitec.com.co), donde podrás expresar las inquietudes o sugerencias de manera tranquila y sin temor a represalias, con el ánimo de responder oportunamente a desviaciones que alteren nuestra felicidad al servicio de esta Compañía.

Recordemos que COVITEC la hace grande nuestra gente y el valor del respeto, la transparencia y honestidad, nos permitirán continuar en crecimiento y fortaleciéndonos como una gran familia.





**COVITEC**

Protegemos con Seguridad

# Direccionamiento Estratégico

## CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO:

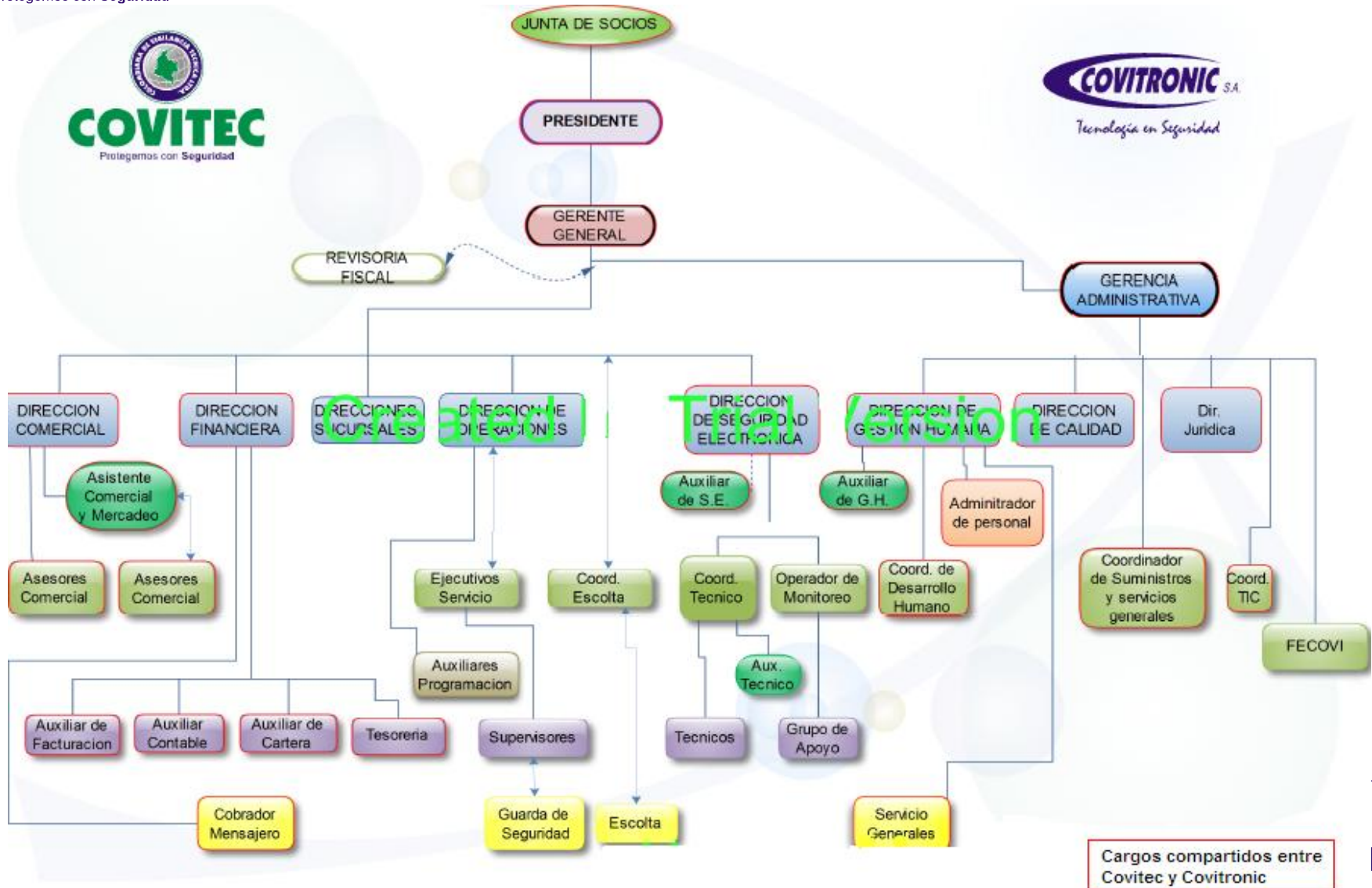
En COVITEC hemos definido un código de gobierno corporativo, que busca dar los lineamientos para comportarnos de manera ética, responsable, respetuosa y honesta con todas las partes interesadas de nuestra organización, de forma tal que todos nuestros procesos y actuaciones agreguen valor y sean coherentes con nuestros principios, normas, declaraciones (públicas e internas) y compromisos con colaboradores, accionistas, clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente y el Estado, enmarcados en los objetos de nuestra razón social, sin dar lugar a conflictos de interés entre las partes.

Esforzándonos constantemente por la efectividad en cada uno de nuestros procesos, para COVITEC es fundamental comportarse transparentemente para la tranquilidad y confianza de todos aquellos que tienen puestos sus intereses en ella, de forma tal que el logro de los objetivos sea satisfactorio para todos y abiertamente se evidencie la sana competencia en el mercado de la seguridad y vigilancia.

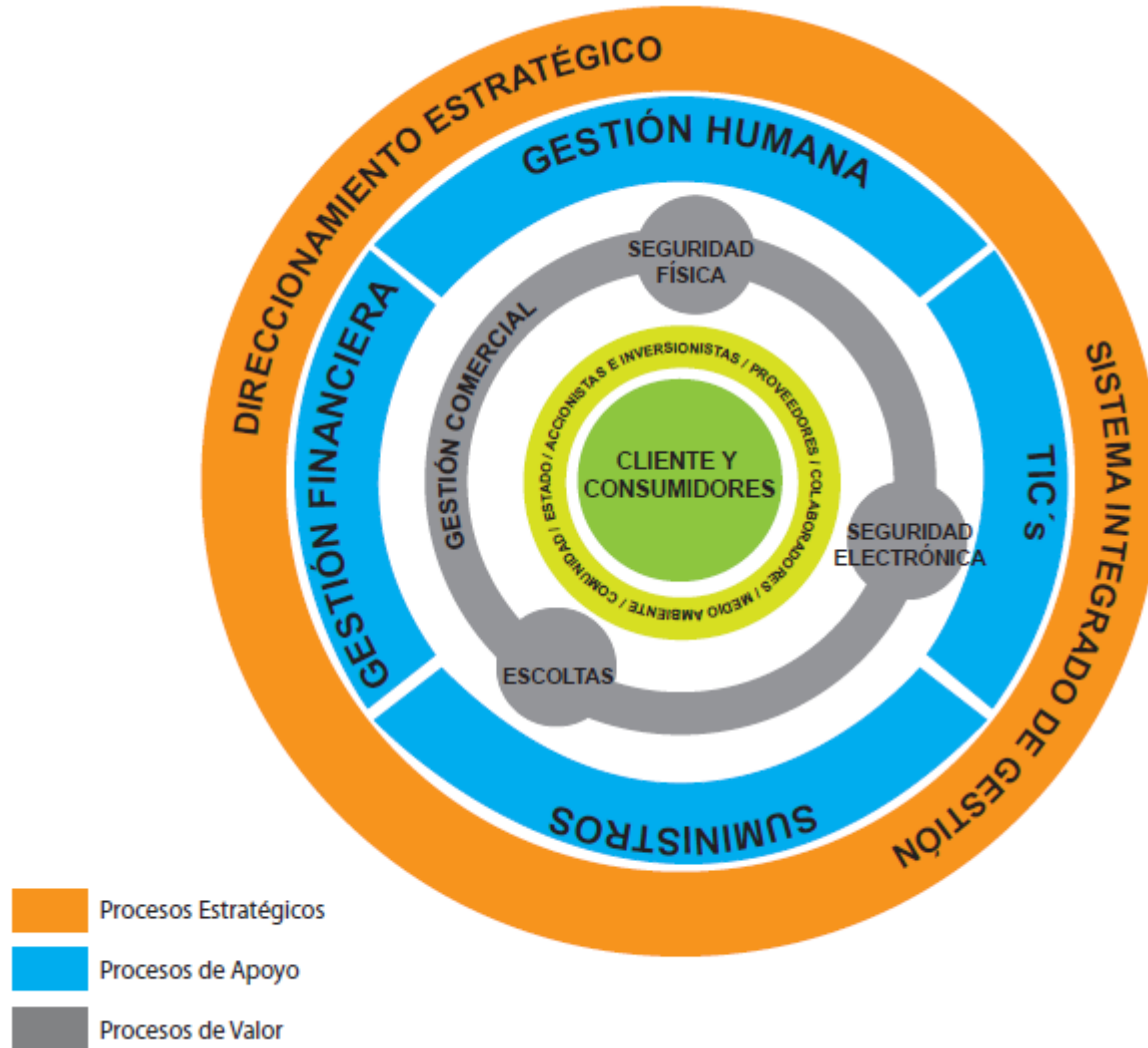
Con este código de buen gobierno, nuestro objeto es ofrecer coherencia, honestidad y confiabilidad acerca de nuestra conducta y responsabilidad con cada una de las partes interesadas de nuestra razón social y la declaración de nuestro compromiso con velar porque cada uno de los que contribuimos a nuestra Misión orientemos nuestras capacidades hacia una gestión competitiva, respetuosa e íntegra hacia la sociedad en que estamos inmersos.



# Estructura Organizacional



# Cadena de Valor



# Grupos de interés



## COLABORADORES

Persona que mantiene una relación reconocida como “Relación de empleo” con Covitec Ltda, según lo establecido en la legislación o prácticas nacionales.



## COMUNIDAD

Grupo de personas que habitan alrededor del lugar donde opera Covitec y familias de primer grado de consanguinidad de los colaboradores, que se ven impactadas por las acciones y decisiones de la organización.



## ESTADO

Organización social soberana que tiene el poder administrativo y de regulación sobre el territorio Colombiano.



## CLIENTE

Organización o miembro individual del público general que compra productos o servicios de Covitec Ltda, para propósitos públicos o privados.



## PROVEEDORES

Organización o persona que proporciona un producto o servicio a Covitec Ltda



## MEDIO AMBIENTE

Entorno natural en el cual Covitec Ltda opera, incluyendo el agua, el aire y el suelo, los recursos naturales, la fauna, la flora, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.



## DUEÑOS, ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Persona natural que es propietaria de acciones de Covitec Ltda, participa de la gestión de la sociedad en la misma medida en que aporta capital a la misma.

# Interacción de Procesos

## *Caracterizaciones*

***Ver anexo “Caracterizaciones”.***