

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 1 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

INTRODUCCIÓN

Seguridad Atlas Ltda., brinda protección, confianza y tranquilidad a todas las personas naturales y jurídicas a través de los servicios de seguridad integral, cumpliendo todas las normas aplicables al servicio en los diferentes mercados en los que opera.

El presente Manual Integrado de Gestión define la política, los objetivos y el Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO 9001, BASC (Business Alliance for Secure Commerce), OHSAS 18001, NTC 5254 e ISO 28000 desarrollado y aplicado por la compañía para Gestionar la Calidad, Salud Ocupacional, Control y Seguridad y los Riesgos de sus actividades en Seguridad Integral y satisfacer los requisitos especificados por los clientes, las expectativas de las partes interesadas (Empleados, Proveedores, Socios, Gobierno y Comunidad) utilizando los Principios de Gestión de Calidad, Estándares Internacionales de Seguridad BASC y Legislación en Salud Ocupacional, de Seguridad Privada y de otra índole. Nuestros clientes se encuentran clasificados dentro de los siguientes Sectores: Comercial, Industrial, Oficial, Financiero, Residencial, Portuario, Aeroportuario y de Servicios.

Todos los servicios de Seguridad Integral ofrecidos por la compañía están incluidos en el Sistema Integrado de Gestión y buscan la mejora continua. El sistema se somete semestralmente a auditorías de calidad, control y seguridad, salud ocupacional y de riesgos de primer y tercer orden, para revisarlo y asegurar su efectividad continua.

El Sistema Integrado de Gestión de la compañía, se basa en enfoque por procesos, representados en el Mapa y su interacción en la Red, cada proceso se identifica con una caracterización del mismo. La gestión de riesgos se realiza en cada proceso y área, los riesgos son identificados y se diseñan planes de mejora para mitigarlos. Se gestiona la salud ocupacional en cada lugar de trabajo de la compañía e instalaciones de terceros. La implementación del Sistema Integrado de Gestión al interior de la compañía, refleja la satisfacción de nuestros clientes.

El presente Manual Integrado de Gestión está a disposición de todos los Empleados de la compañía para servir de guía en las cuestiones referentes al Sistema Integrado de Gestión, la Gerencia General aprueba el contenido y lo declara de obligado cumplimiento en todas las áreas.

Cordialmente,

Ricardo Felipe Quintero López
Gerente General

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>Gerente General Ricardo Felipe Quintero López</p>
--	---	--

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 2 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	---

TABLA DE CONTENIDO

PÁGINA	CAPÍTULO
1	Introducción
2	Tabla de Contenido
3	Capítulo 1. Alcance
4	Capítulo 2. Responsabilidades
5	Capítulo 3. Reglamentaciones
6 - 11	Capítulo 4. Términos y Definiciones
12 – 13	Capítulo 5. Balanced Scorecard
14	Capítulo 6. Políticas y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión
15	Capítulo 7. Estructura Documental
16 – 19	Relación del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008
20	Relación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional con los requisitos de la Norma NTC OHSAS 18001:2007
21	Relación del Sistema de Gestión de Riesgos con los requisitos de la Norma NTC 5254:2006
22	Relación del Sistema de Gestión de la Seguridad para la cadena de suministro con los requisitos de la Norma NTC ISO 28000:2008
23	Relación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad con los requisitos de la Norma BASC:2008
24	Capítulo 8. Estándares BASC. Requerimientos mínimos de CTPAT
25	Parte B – Estándares BASC
26	Capítulo 9. Mapa de Procesos
27	Capítulo 10. Red de Procesos
28 – 29	Capítulo 11. Documentos del Sistema Integrado de Gestión
30 – 48	Capítulo 12. Caracterización de Procesos
49	Capítulo 13. Mejora Continua
50 – 61	Capítulo 14. Estructura Organizacional
62	Capítulo 15. Despliegue de Objetivos e Indicadores

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francisca Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 3 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

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 y el Sistema de Gestión de Riesgos aplicado a la "prestación de servicios de poligrafía y 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, con y sin armas de fuego y caninos en las especialidades de defensa controlada y búsqueda de explosivos y narcóticos; y prestación de servicios conexos de asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada. Importación, comercialización 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, 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 Seguridad Electrónica y de Asesoría en Seguridad, 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 del servicio de seguridad 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.

No aplican los Estándares Adicionales a los requisitos mínimos del C-TPAT No. 5.1, 5.2, 6.1, 6.2 y 6.3.

<p>ELABORADO POR:</p> Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	<p>REVISADO POR:</p> Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	<p>APROBADO POR:</p> Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
--	---	--

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 4 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

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, funciones y las competencias 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 Empresa son los que a continuación se relacionan:

- Gerente General.
- Gerente Administrativo y Financiero.
- Gerente División Tecnológica.
- Auditor Nacional.
- Director Nacional de Calidad.
- Analista de Calidad.

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

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>Gerente General Ricardo Felipe Quintero López</p>
--	---	--

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 5 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

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. 73 de 2002/01/18, 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.
- 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:2008, Estándares BASC Versión 3 - 2008 Adopción de Requisitos Mínimos de Seguridad C-TPAT Vigilancia y Seguridad Privada.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008.
- Norma Técnica Colombiana NTC OHSAS 18001:2007.
- Norma Técnica Colombiana NTC 5254:2004.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 28000: 2008.

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>Gerente General Ricardo Felipe Quintero López</p>
--	---	--

	<p style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 6 de 62 Código: MG/SA</p>
---	---	--

CAPÍTULO 4

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ADMIRA:** Software “Administración Integral de Riesgos Atlas”.
- **Agencia tipo “A”:** Sedes de la compañía ubicadas en las ciudades de Bucaramanga, Medellín, Barranquilla y Pereira.
- **Agencia tipo “B”:** Sedes de la compañía ubicadas en las ciudades de Buenaventura, Buga, Tulúa, Palmira, Cartago, Armenia, Manizales, Cartagena, Cúcuta, Popayán y 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 aptas 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
- **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 casos pueden ser decisivos para salvar vidas. Se presenta en dos (2) tipos, para humanos y caninos.
- **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.
- **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.

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>Gerente General Ricardo Felipe Quintero López</p>
--	---	--

	<p style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 7 de 62 Código: MG/SA</p>
---	---	--

- **Caninos de especialidad:** Caninos que corresponden a las modalidades de detección de narcóticos o de explosivos con caninos de razas autorizadas legalmente, tales como labrador, golden retriever, pastor alemán y malinois.
- **Cliente o Tercero:** Organización y/o Persona beneficiada por los servicios prestados por la compañía.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **DINSE:** División de Inteligencia y Seguridad.
- **DLS:** Down Load Software, es servicio técnico, con comunicación remota a los paneles de alarma.
- **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.
- **División de Inteligencia y Seguridad:** División que se encarga de efectuar investigaciones administrativas, análisis de riesgos, estudios de seguridad, poligrafía, asesorías, capacitación y auditorías en seguridad, entre otros servicios.

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>Gerente General Ricardo Felipe Quintero López</p>
--	---	--

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 8 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	---

- **División de Seguridad Física:** División que se encarga de la prestación del servicio de seguridad física a través de medio humano con y sin armamento.
- **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.
- **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:** Trabajo de campo en las instalaciones, desarrollado para identificar el estado actual de la seguridad y determinar sus vulnerabilidades frente a riesgos ya identificados y evaluados.
- **Evento:** Señal emitida por los equipos electrónicos de seguridad del cliente.
- **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.

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 9 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

- **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.
- **Importación:** Introducción de mercancía de procedencia extranjera al territorio nacional.
- **Incidente:** Evento que genera o que tiene el potencial para llegar a ser un accidente.
- **Ingeniero de Proyectos:** Persona competente en ingeniería electrónica, eléctrica y/o de sistemas, para diseñar soluciones integrales en seguridad electrónica a los clientes.
- **Integración:** Servicio de diseño e implementación de soluciones integrales en seguridad, con recurso humano, procedimientos y tecnología.
- **Investigador:** Persona competente que realiza actividades metódicas para obtener un conocimiento cierto de algo que se ha planteado partiendo de hechos.
- **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.
- **Manejador Canino:** Persona competente para prestar servicio de seguridad canina.
- **Mantenimiento:** Prestación de servicio técnico preventivo y correctivo para sistemas de seguridad electrónica de los clientes.
- **Monitoreo:** Servicio que permite realizar tareas de control de la actividad del sistema de seguridad electrónica de los clientes.
- **No Conformidad:** El incumplimiento de un requisito especificado en el Sistema Integrado de Gestión.
- **Novedad:** Suceso no común y de riesgo presentado en un puesto de trabajo.
- **Oficina Principal:** Sede principal ubicada en la ciudad de Cali.
- **Operador de Monitoreo:** Persona competente que procesa información de los eventos.
- **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.

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>Gerente General Ricardo Felipe Quintero López</p>
--	---	--

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 10 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

- **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 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.
- **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 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.
- **RSE:** Programa de "Responsabilidad Social Empresarial".
- **Riesgo:** Posibilidad de pérdida de bienes, personas e información, lesiones enfermedad o como resultado del actuar de una amenaza, posible ocurrencia de un evento indeseado.
- **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.
- **Salud Ocupacional:** Condiciones y factores que inciden en el bienestar de los empleados, contratistas, visitantes y cualquier otra persona en el sitio de trabajo.
- **Seguridad:** Es una actividad encaminada a conseguir la protección de personas, bienes e información ante cualquier amenaza.
- **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.

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 11 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	---

- **Seguridad Integral:** Servicios incluidos en el portafolio de productos y servicios de la compañía.
- **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.
- **SIRA:** Software de la compañía en ambiente web, su definición es “Sistema Integral de Respuesta y Atención al Cliente”.
- **Sistema Integrado de Gestión:** Sistema con el cual se logra el cumplimiento de la política y objetivos administrados por la compañía respecto a la calidad, seguridad, salud ocupacional y riesgos.
- **Sucursal:** Sede de la compañía ubicada en la ciudad de Bogotá.
- **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.
- **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>ELABORADO POR:</p> Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	<p>REVISADO POR:</p> Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	<p>APROBADO POR:</p> Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
--	---	--

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 12 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

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 2010 - 2012



ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 13 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA

El compromiso de la Alta Gerencia en materia de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional 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, manteniendo el ambiente de trabajo sano y seguro, gestionando los riesgos, cumpliendo requisitos legales y reglamentarios, enmarcado en el código de ética.
- 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.

<p>ELABORADO POR:</p> <p>Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>Gerente General Ricardo Felipe Quintero López</p>
--	---	--

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 14 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

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 y la efectividad de nuestros servicios en la gestión integral de riesgos, 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, capacitado en calidad, seguridad, salud ocupacional, gestión de riesgos y en la prevención del consumo en alcohol y drogas, laborando en un ambiente de trabajo sano y seguro, liderando una cultura de respeto por la conservación del medio ambiente y cumpliendo con la legislación vigente y de otra índole, para brindar tranquilidad y satisfacción permanente a nuestros clientes, enmarcado en nuestro código de ética y de buen gobierno corporativo”.

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.

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 15 de 62 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 9001:2008, BASC:2008, NTC OHSAS 18001:2007, NTC 5254:2004 y NTC ISO 28000:2008 tal como se presenta a continuación:

<p>ELABORADO POR:</p> Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	<p>REVISADO POR:</p> Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	<p>APROBADO POR:</p> Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
--	---	--

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 16 de 62 Código: MG/SA
---	------------------------------------	---

Capítulos de la Norma ISO 9001:2008	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		(Título)
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 Contratos y Licitaciones	CP/SA-GC
5.3. Política de la Calidad	Manual Integrado de Gestión	MG/SA
5.4. Planificación	Despliegue de Objetivos e Indicadores	DO/SA
5.4.1. Objetivos de la Calidad	Manual Integrado de Gestión	MG/SA
5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad	Despliegue de Objetivos e Indicadores	DO/SA
5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ
(Título)		
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		(Título)
5.6.1. Generalidades	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
5.6.2. Información para la Revisión	Auditoría del Sistema Integrado	CP/SA-AI
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		(Título)
6.2.1. Generalidades	Gestión del Recurso Humano	CP/SA-RH
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	Gestión del Recurso Humano	CP/SA-RH
6.3. Infraestructura	Relacionada en cada Caracterización de Proceso Logística Gestión de Compras	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	(Título)	

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 17 de 62 Código: MG/SA
---	--	---

Capítulos de la Norma ISO 9001:2008	PROCESO	CÓDIGO
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Gestión de Contratos y Licitaciones	CP/SA-GC
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Supervisión de Seguridad Física	CP/SA-SF
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Escoltas	CP/SA-EC
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Seguridad Canina	CP/SA-SC
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Supervisión Electrónica y Monitoreo	CP/SA-SE
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento	CP/SA-IE
	Asesoría en Seguridad	CP/SA-AS
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Gestión de Contratos y Licitaciones	CP/SA-GC
7.2.3. Comunicación con el Cliente	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
7.3. Diseño y Desarrollo		NO APLICA
7.4. Compras		(Título)
7.4.1. Proceso de Compras		
7.4.2. Información de las Compras	Gestión de Compras Logística	CP/SA-CO
7.4.3. Verificación de los productos comprados		CP/SA-LO
7.5. Producción y Prestación del Servicio		(Título)
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	Gestión de Compras	CP/SA-CO
	Logística	CP/SA-LO
	Gestión de Contratos y Licitaciones	CP/SA-GC
	Gestión del Recurso Humano	CP/SA-RH
	Prestación del Servicio de Seguridad Física- Supervisión de Seguridad Física	CP/SA-SF
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Escoltas	CP/SA-EC
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Seguridad Canina	CP/SA-SC
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Supervisión Electrónica y Monitoreo	CP/SA-SE
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento	CP/SA-IE
	Asesoría en Seguridad	CP/SA-AS

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 18 de 62 Código: MG/SA
---	--	---

Capítulos de la Norma ISO 9001:2008	PROCESO	CÓDIGO
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Prestación del Servicio de Seguridad Física- Supervisión de Seguridad Física	CP/SA-SF
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Escoltas	CP/SA-EC
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Seguridad Canina	CP/SA-SC
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Supervisión Electrónica y Monitoreo	CP/SA-SE
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento	CP/SA-IE
7.5.3. Identificación y Trazabilidad	Asesoría en Seguridad	CP/SA-AS
	Relacionado en cada Caracterización de Proceso	
7.5.4. Propiedad del cliente	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Supervisión de Seguridad Física	CP/SA-SF
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Escorta	CP/SA-EC
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Seguridad Canina	CP/SA-SC
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Supervisión Electrónica y Monitoreo	CP/SA-SE
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento	CP/SA-IE
7.5.5. Preservación del producto	Gestión de Compras Logística	CP/SA-CO CP/SA-LO
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	Asesoría en Seguridad	CP/SA-AS
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 Gerencial	CP/SA-GG
	Gestión del Servicio	CP/SA-GC 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	

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 19 de 62 Código: MG/SA
---	--	---

Capítulos de la Norma ISO 9001:2008	PROCESO	CÓDIGO
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Supervisión de Seguridad Física	CP/SA-SF
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Escoltas	CP/SA-EC
	Prestación del Servicio de Seguridad Física-Seguridad Canina	CP/SA-SC
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Supervisión Electrónica y Monitoreo	CP/SA-SE
	Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica-Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento	CP/SA-IE
	Gestión de Servicio Asesoría en Seguridad	CP/SA-GS CP/SA-AS
8.3. Control del Producto No Conforme	Gestión del Recurso Humano	CP/SA-RH
8.4. Análisis de Datos	Gestión de Compras	CP/SA-CO
	Logística	CP/SA-LO
8.5. Mejora	Indicadores de cada Caracterización de Proceso	
8.5.1. Mejora continua	Manual Integrado de Gestión	(Título)
8.5.2. Acción correctiva	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	MG/SA
8.5.3. Acción preventiva	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	



ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 20 de 62 Código: MG/SA
---	--	---

Elementos de la Norma OHSAS 18001:2007	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	CP/SA-RH
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	(Título)
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		
4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias	Asesoría en Seguridad Gestión del Recurso Humano	CP/SA-AS CP/SA-RH
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	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
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	CP/SA-RH
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	Auditoría del Sistema Integrado	CP/SA-AI
4.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
	Gestión Gerencial	CP/SA-GG

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 21 de 62 Código: MG/SA
---	--	---

Elementos de la Norma NTC 5254:2004	PROCESO	CÓDIGO
2. REQUISITOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO		
2.1. Propósito	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
2.2. Política de gestión del riesgo	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
2.3. Planeación y suministro de recursos		(Título)
2.3.1. Compromiso de la Dirección	Gestión Gerencial Relacionada en cada Caracterización de Proceso	CP/SA-GG
2.3.2. Responsabilidad y autoridad	Gestión Gerencial Gestión del Recurso Humano	CP/SA-GG CP/SA-RH
2.3.3. Recursos	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
2.4. PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
2.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Gestión Gerencial Auditoría del Sistema Integrado	CP/SA-GG CP/SA-AI
3. PANORAMA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO		
3.1. GENERALIDADES		
3.2. ELEMENTOS PRINCIPALES	Gestión Gerencial Relacionada en cada Caracterización de Proceso	CP/SA-GG
4. PROCESO DE GESTIÓN DEL RIESGO		
4.1. DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO		(Título)
4.1.1. Generalidades	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
4.1.2. Determinación del contexto estratégico	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
4.1.3. Determinación del contexto organizacional	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
4.1.4. Determinación del contexto de la gestión del riesgo	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
4.1.5. Definición de los criterios de evaluación del riesgo	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
4.1.6. Definición de la estructura	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
4.2. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		(Título)
4.2.1. Generalidades	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
4.3. ANÁLISIS DEL RIESGO		(Título)
4.3.1. Generalidades	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
4.3.2. Determinación de los controles existentes	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
4.4. EVALUACIÓN DEL RIESGO	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
4.5. TRATAMIENTO DEL RIESGO		
4.6. MONITOREO Y REVISIÓN		
4.7. COMUNICACIÓN Y CONSULTA		
5. DOCUMENTACIÓN		(Título)
5.1. GENERALIDADES	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 22 de 62 Código: MG/SA
---	--	---

Elementos de la Norma ISO 28000:2008	PROCESO	CÓDIGO
4. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD		(Título)
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		(Título)
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	Asesoría en Seguridad Prestación del Servicio de Seguridad Física-Supervisión de Seguridad Física Prestación del Servicio de Seguridad Física-Escultas Prestación del Servicio de Seguridad Física-Seguridad Canina Gestión de Servicio	CP/SA-AS CP/SA-SF CP/SA-EC CP/SA-SC CP/SA-GS
4.4. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN		(Título)
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	CP/SA-RH
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 Asesoría en Seguridad Gestión del Recurso Humano	CP/SA-AS CP/SA-RH
4.5. VERIFICACIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA		(Título)
4.5.1. Medición y seguimiento del desempeño en seguridad	Gestión Gerencial Asesoría en Seguridad Gestión de Calidad Relacionada en cada Caracterización de Proceso	CP/SA-GG CP/SA-AS CP/SA-GQ
4.5.2. Evaluación del sistema	Gestión Gerencial Asesoría en seguridad	CP/SA-GG CP/SA-AS
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	Auditoría del sistema integrado	CP/SA-AI
4.5.6. Revisión por la Dirección y mejora continua	Gestión Gerencial	CP/SA-GG

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 23 de 62 Código: MG/SA
---	--	---

Elementos de la Norma BASC:2008	PROCESO	CÓDIGO
4.0. INTRODUCCIÓN		
4.0.1. Generalidades y Aplicabilidad	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ
4.0.2. Revisión inicial del estado de la organización	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ
4.1. POLÍTICA DE CONTROL Y SEGURIDAD	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
4.2. PLANEACIÓN		
4.2.1. Generalidades	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ
4.2.2. Gestión del riesgo	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
4.2.3. Requisitos Legales y de otra índole	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ
4.2.4. Previsiones	Relacionada en cada Caracterización de Proceso Gestión Gerencial	CP/SA-GG
4.3. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN		
4.3.1. Estructura, Responsabilidad y Autoridad	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ
4.3.2. Entrenamiento y Sensibilización	Gestión del Recurso Humano	CP/SA-RH
4.3.3. Comunicaciones	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
4.3.4. Documentación del Sistema	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ
4.3.5. Control de los Documentos	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ
4.3.6. Control Operacional	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
4.3.7. Preparación y Respuesta a Eventos Críticos	Relacionada en cada Caracterización de Proceso Asesoría en Seguridad	CP/SA-AS
4.4. VERIFICACIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		
4.4.1. Monitoreo y Medición	Relacionada en cada Caracterización de Proceso Asesoría en Seguridad	CP/SA-AS
4.4.2. Acción Correctiva y/o Preventiva	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	
4.4.3. Registros	Gestión de Calidad	CP/SA-GQ
4.4.4. Auditoría	Auditoría del Sistema Integrado	CP/SA-AI
4.5. REVISIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA	Gestión Gerencial	CP/SA-GG
4.6. MEJORA CONTINUA	Relacionada en cada Caracterización de Proceso	

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 24 de 62 Código: MG/SA
---	------------------------------------	---

CAPÍTULO 8

PARTE A - ESTÁNDARES BASIC REQUERIMIENTOS MINIMOS C-TPAT

ESTÁNDAR	PROCESO
Requisitos de los Asociados de Negocios	Gestión de Contratos y Licitaciones Gestión de Compras Logística Prestación del Servicio de Seguridad Física – Escolta Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica – Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento Asesoría en Seguridad
Seguridad con los Contenedores y Trailers	Gestión de Compras Prestación del Servicio de Seguridad Física – Supervisión de Seguridad Física Prestación del Servicio de Seguridad Física – Escolta
Controles de acceso físico	Asesoría en Seguridad
Seguridad de Personal	Gestión del Recurso Humano
Seguridad de Procesos	Gestión del Recurso Humano Prestación del Servicio de Seguridad Física – Escolta Prestación del Servicio de Seguridad Física – Supervisión de Seguridad Física
Seguridad Física	Logística Asesoría en Seguridad Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica – Supervisión Electrónica y Monitoreo
Seguridad en la tecnología de informática	Gestión de Sistemas y tecnología de información y telecomunicaciones
Entrenamiento de seguridad y conciencia de amenazas	Gestión del Recurso Humano Asesoría en Seguridad

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 25 de 62 Código: MG/SA
---	------------------------------------	---

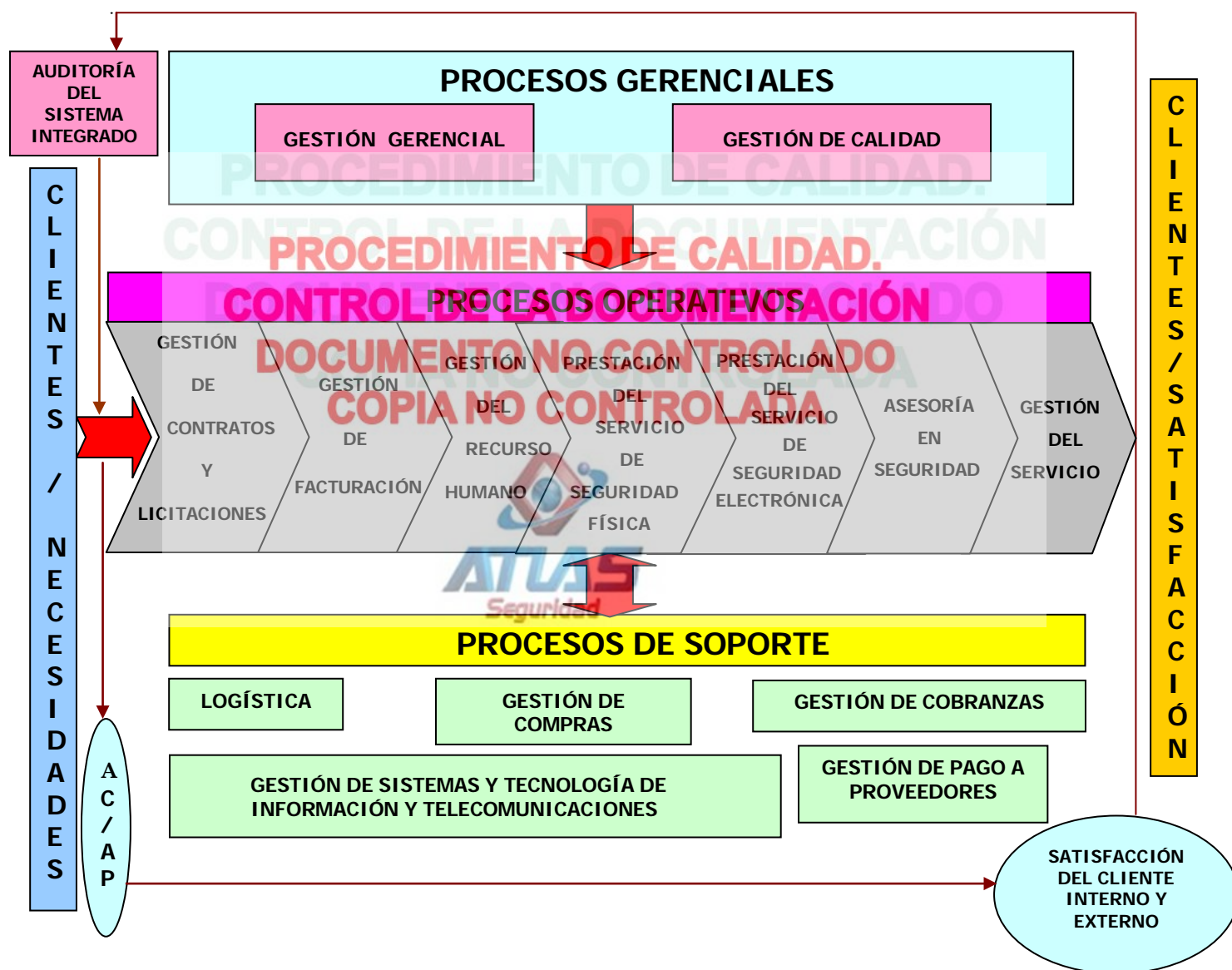
PARTE B – ESTÁNDARES BASIC

ESTÁNDAR	PROCESO
1. Estudio Legal	Gestión Gerencial Gestión de Calidad
2. Sistema de Gestión	Gestión Gerencial Auditoría del Sistema Integrado Gestión de Calidad Gestión del Recurso Humano Asesoría en Seguridad
3. Administración y selección de personal propio, sub-contratado y/o suministrado Mantenimiento y Capacitación	Gestión del Recurso Humano Gestión de Sistemas y tecnología de información y telecomunicaciones
4. Sistema de seguridad	Gestión del Recurso Humano Prestación del Servicio de Seguridad Física – Supervisión de Seguridad Física Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica – Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento Logística Gestión de Compras Asesoría en Seguridad
5. Logística de recibo y despacho de carga	NO APLICA
6. Control de materias primas y material de empaque	NO APLICA
7. Control de documentos y de información	Gestión de Calidad Prestación del Servicio de Seguridad Física – Supervisión de Seguridad Física Prestación del Servicio de Seguridad Física – Escolta Gestión de Sistemas y tecnología de información y telecomunicaciones

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

CAPÍTULO 9

MAPA DE PROCESOS



ELABORADO POR:

Director Nacional de Calidad
Francia Elena Poveda Cendales

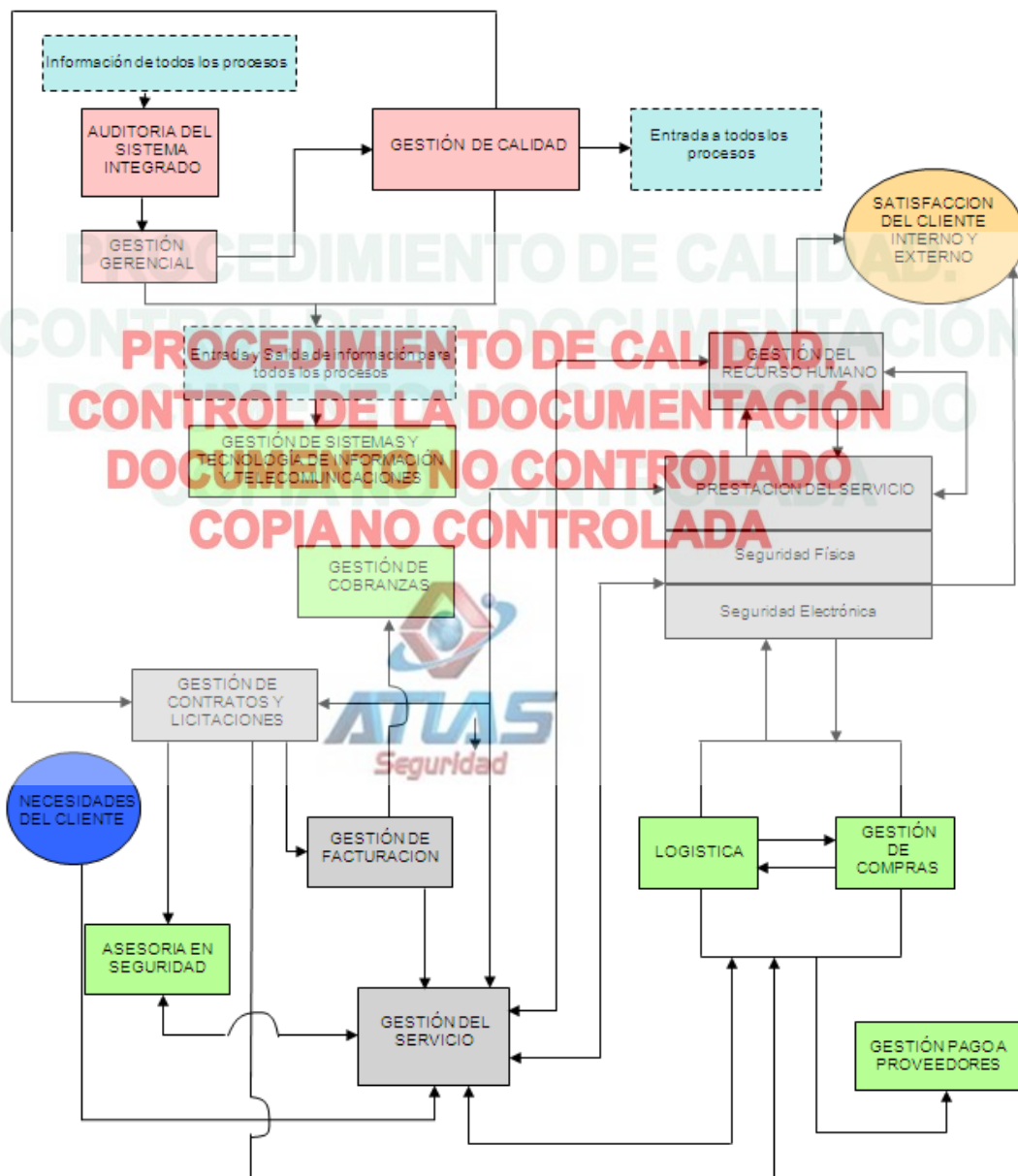
REVISADO POR:

Comité de Calidad
Brenda Cardona Salazar

APROBADO POR:

Gerente General
Ricardo Felipe Quintero López

RED DE PROCESOS



© SEGURIDAD ATLAS LTDA
Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser
reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o
mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 28 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	---

CAPÍTULO 11

DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

INSTRUCCIONES DE TRABAJO

CÓDIGO	NOMBRE	Envío
IT/DT	Servicios División Tecnológica	7
IT/CP	Inducción y Capacitación de Personal	7
IT/SP	Selección, Contratación, Ascensos, Promociones y Traslado de Personal	10
IT/MS	Estándar de Monitoreo y Supervisión Electrónica	7
IT/SF	Estándar de Supervisión Física	5
IT/PC	Programación de turnos y cambio de Guarda y Manejador Canino	4
IT/AM	Armamento y Munición	2
IT/SE	Codificación de Situaciones Especiales	0
IT/ES	Elementos Suministrados por el Cliente	7
IT/CG	Consignas Generales	3
IT/EE	Estándar Servicio de Escolta	6
IT/SC	Estándar de Seguridad Canina	0
IT/PP	Realización de Pruebas de Poligrafía	1
IT/RP	Retiro de Personal	0
IT/CC	Estándar de Control y Comunicaciones	1
IT/CS	Cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión	0
IT/OD	Estándar para Oficial Disponible	1
IT/CM	Comunicación Interna y Externa	1
IT/CE	Casos Especiales de los exámenes ocupacionales: ingreso, periódicos, retiro y Programas de Vigilancia Epidemiológica	1

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	Envío
PQ/SA-RG	Revisión del Sistema por la Gerencia	7
PQ/SA-EC	Elaboración de Contratos para la Prestación del Servicio de Seguridad Integral	8
PQ/SA-CV	Cotización y Venta de Productos y Servicios	12
PQ/SA-CD	Control de la Documentación	9
PQ/SA-CO	Compras	12
PQ/SA-MC	Mejora Continua	0
PQ/SA-RE	Atención y Retroalimentación al Cliente	10
PQ/SA-PP	Preservación del Producto	7
PQ/SA-SI	Servicios de Inteligencia y Seguridad	5

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 29 de 62 Código: MG/SA
---	--	---

PQ/SA-AI	Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión	10
PQ/SA-GR	Gestión de Riesgos	1
PQ/SA-GS	Gestión de Salud Ocupacional	4
PQ/SA-NS	Normas de Seguridad de la Compañía	5
PQ/SA-IA	Reporte e Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo	2
PQ/SA-FA	Facturación de Servicios y Venta de Equipos de Seguridad Integral	3
PQ/SA-SC	Servicio al Cliente	1

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



ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

© SEGURIDAD ATLAS LTDA

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 30 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	--

CAPÍTULO 12

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CARACTERIZACIÓN	CÓDIGO	ENVIO
Gestión Gerencial	CP/SA-GG	7
Auditoría del Sistema Integrado	CP/SA-AI	7
Gestión de Calidad	CP/SA-GQ	7
Gestión de Contratos y Licitaciones	CP/SA-GC	7
Gestión de Facturación	CP/SA-GF	7
Gestión del Recurso Humano	CP/SA-RH	7
Prestación del Servicio de Seguridad Física – Supervisión de Seguridad Física	CP/SA-SF	8
Prestación del Servicio de Seguridad Física – Escoltas	CP/SA-EC	6
Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica – Supervisión Electrónica y Monitoreo -	CP/SA-SE	8
Prestación del Servicio de Seguridad Física – Seguridad Canina	CP/SA-SC	2
Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica – Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento -	CP/SA-IE	8
Gestión del Servicio	CP/SA-GS	8
Gestión de Sistemas y Tecnología de Información y Telecomunicaciones	CP/SA-SI	7
Logística	CP/SA-LO	8
Gestión de Compras	CP/SA-CO	9
Gestión de Cobranzas	CP/SA-GB	5
Gestión de Pago a Proveedores	CP/SA-PP	5
Asesoría en Seguridad	CP/SA-AS	6

ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 31 de 62 Código: MG/SA</p>
---	--	---

CAPÍTULO 13

MEJORA CONTINUA

El Responsable de cada proceso, recolecta y analiza los datos de los indicadores de gestión, estos son digitados en el software SIRA, lo que permite visualizar la tendencia de cada uno.

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.

Si durante el periodo analizado no se ha cumplido la meta, se genera por proceso un plan de acción (con acciones correctivas, preventivas y de mejora), 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 Sistema Integrado de Gestión, 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>ELABORADO POR:</p> Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	<p>REVISADO POR:</p> Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	<p>APROBADO POR:</p> Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
--	---	--

	<p align="center">MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>No de Envío: 12 Fecha: 2010/07/01 Página: 32 de 62 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



ELABORADO POR: Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	REVISADO POR: Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	APROBADO POR: Gerente General Ricardo Felipe Quintero López
---	--	---

©SEGURIDADATLAS LTDA

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

No de Envío: 12
 Fecha: 2010/07/01
 Página: 33 de 62
 Código: MG/SA

CAPÍTULO 15

DESPLIEGUE DE OBJETIVOS E INDICADORES (DO/SA)

DESPLIEGUE DE OBJETIVOS E INDICADORES				
DO/SA		ENVIO: 7		
MISIÓN	VISIÓN	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVOS DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN DE RIESGOS	PROCESO
<p>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</p>	<p>CONSOLIDARNOS EN AMÉRICA LATINA COMO UNA ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD PRIVADA DE CLASE MUNDIAL EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS</p>	<p>Comprometidos con la mejora continua y la efectividad de nuestros servicios en la gestión integral de riesgos, 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, capacitado en calidad, seguridad, salud ocupacional, gestión de riesgos y en la prevención del consumo en alcohol y drogas, laborando en un ambiente de trabajo sano y seguro, liderando una cultura de respeto por la conservación del medio ambiente y cumpliendo con la legislación vigente y de otra índole, para brindar tranquilidad y satisfacción permanente a nuestros clientes, enmarcado en nuestro código de ética y de buen gobierno corporativo</p>	<p>Desplegar y aplicar la metodología ADMIRA al 100% de los clientes en el nivel 1 (FQ/SA-257 1 y 1A) y al 100% clientes CONSER en el nivel 2 (metodología completa).</p>	Gestión Gerencial
			<p>Lograr que el nivel de Pago de Indemnizaciones por Sinistro sea $\leq 0.3\%$ de los ingresos de la compañía.</p>	Auditoría del Sistema Integrado
			<p>Lograr que el nivel de satisfacción de los clientes externos supere el 80%.</p>	Gestión de Calidad
			<p>Cumplir el 90% del plan anual de capacitación.</p>	Gestión de Contratos y Licitaciones
			<p>Lograr que el nivel de satisfacción de los clientes internos supere el 80%.</p>	Gestión de Facturación
			<p>Establecer un programa para la disminución del 5% de la frecuencia y 2% de la severidad en los accidentes de trabajo.</p>	Gestión del Recurso Humano
			<p>Cumplir el 70% del programa de prevención y del sistema de vigilancia epidemiológica.</p>	Prestación del Servicio de Seguridad Física - Supervisión Física
			<p>Reducir anualmente el nivel de riesgo y de vulnerabilidad de los procesos y áreas del Sistema Integrado de Gestión que se encuentren por encima de 3.25 puntos (nivel tolerable)</p>	Prestación del Servicio de Seguridad Física - Escoltas
				Prestación del Servicio de Seguridad Física - Seguridad Canina
				Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica - Supervisión Electrónica y Monitoreo.
				Prestación del Servicio de Seguridad Electrónica - Instalación, Enlace a Monitoreo y Mantenimiento
				Gestión del Servicio
				Sistemas de Información
				Logística
				Gestión de Compras
				Gestión de Cobranzas
				Gestión de Pago a Proveedores
				Asesoría en Seguridad

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Director Nacional de Calidad Francia Elena Poveda Cendales	Comité de Calidad Brenda Cardona Salazar	Gerente General Ricardo Felipe Quintero López