

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

CONTROL DE REVISIONES

Revisión No.	Fecha	Página(s) Revisada(s)	Descripción del Cambio Realizado
0	19/06/2019	Todas	• Emisión
1	25/07/2019	14	• Se incluyeron las nuevas políticas llevadas a cabo por la empresa
2	19/08/2019	22	• Se amplían fuentes internas y externas para el conocimiento de la organización
3	17/07/2020	Todas	• Se remplaza OHSAS 18001 por ISO 45001 y se incluye referencia de las certificaciones obtenidas por la empresa
4	31/08/2020	9	• Se incluye dirección de la nueva sede de Barrancabermeja
5	22/09/2021	11, Todas las hojas	• Se actualiza mapa de procesos y responsable de elaboración del documento
6	8/10/2021	22	Se incluye: La empresa cuenta con el procedimiento HSEQ-P-029 PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DESEMPEÑO, donde se describen los mecanismos de medición y seguimiento que se utilizan desde los diferentes procesos La empresa no cuenta con ningún equipo para la prestación del servicio que requiera calibración o verificación por lo anterior el numeral 7.1.5.2 de la norma ISO 9001:2015, no es aplicable.
7	10/03/2022	Pag 7,8	Se agrega la modalidad de medio canino
8	21/03/2023	Todas	Revisión anual del documento y se modifica sigla HSEQ por SIG, y se incluye temas relacionados con las normas ISO 18788:2018 y 14001:2015

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

9	14/11/2023	Todas	Se actualiza el documento
10	05/08/2024	Todas	Se revisa y actualiza el documento, actualización de las políticas, SARLAFT 2.0.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	GENERALIDADES	5
3.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
3.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	6
3.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	7
3.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SIG	7
3.4	SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS	10
4.	LIDERAZGO	11
4.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	11
4.2	ENFOQUE AL CLIENTE	12
4.3	POLÍTICAS Y REGLAMENTOS	12
4.4	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD EN LA ORGANIZACIÓN	13
4.5	CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	14
5.	PLANIFICACIÓN	14
5.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	14
5.2	OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	15
5.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	16
5.4	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	16
5.5	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES	17
5.6	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS Y EVALUACIÓN DE SU CUMPLIMIENTO	17
6.	APOYO	18
6.1	RECURSOS	18
6.1.1	PERSONAS	18
6.1.2	INFRAESTRUCTURA	18
6.1.3	AMBIENTES PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	18
6.1.4	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	19
6.1.5	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	19
6.1.6	COMPETENCIA	20
6.1.7	TOMA DE CONCIENCIA	20
6.1.8	MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	21
6.1.9	CONSERVACIÓN E INFORMACIÓN DOCUMENTADA	21
7.	OPERACIÓN	21
7.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	21
7.2	REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	22
7.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	22
7.2.2	REVISIÓN Y CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	22
7.4.	DISEÑO Y DESARROLLO DE SERVICIOS	23

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

7.5.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	23
7.4	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	23
7.4.1	CONTROL DE PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIO	23
7.4.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	24
7.4.3	PROPIEDAD PERTENECIENTES A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	24
7.4.4	PRESERVACIÓN	24
7.4.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.....	24
7.5.6	CONTROL DE CAMBIOS.....	25
7.5	LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS	25
7.6	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	25
7.7	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE	25
7.8.1	AUTO REPORTE DE CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD	25
7.8.2	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS	25
7.8.3	SALUD EN EL TRABAJO	26
7.8.4	AMBIENTES DE TRABAJO.....	27
7.8.5	SEGURIDAD EN EL TRABAJO.....	27
7.8.7	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA	28
7.8	GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD.....	29
7.9.1	REQUISITOS DE ASOCIADOS DE NEGOCIO.....	29
7.9.2	SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CARGA ...	29
7.9.3	SEGURIDAD EN LOS PROCESOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL	29
7.9.3.1	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PERSONAL.....	29
7.9.3.2	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	30
7.9.4	CONTROL DE ACCESO Y SEGURIDAD FÍSICA	30
7.9.4.1	CONTROL DE ACCESO Y PERMANENCIA EN LAS INSTALACIONES.....	30
7.9.4.2	SEGURIDAD FÍSICA.....	31
7.9.5	SEGURIDAD EN LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA TECNOLOGÍA Y LA INFORMACIÓN.....	32
8.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	32
8.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	32
8.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	33
8.3	AUDITORIA INTERNA.....	33
8.4	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	33
8.5	INSPECCIONES.....	34
9	MEJORA.....	34
9.1	INCIDENTES (ACCIDENTES Y CASI ACCIDENTES) DE TRABAJO, AMBIENTALES Y ENFERMEDADES LABORALES	34
9.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	35
9.3	MEJORA CONTINUA	35

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

1. INTRODUCCIÓN

El manual del Sistema Integrado de Gestión se ha sido desarrollado de acuerdo con los lineamientos de las normas **NTC ISO 9001:2015** “Sistema de Gestión de la Calidad”, **NTC-ISO 45001:2018** “Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo”, la guía **RUC** “Sistema De Gestión De Seguridad, Salud en Trabajo y Ambiente para Contratistas” **BASC** “Sistema de Gestión en Control y Seguridad”, **NTC ISO 18788:2018** “Sistema de Gestión para la Operación en Seguridad Privada” y la **NTC ISO 14001:2015** “Sistema de Gestión Ambiental”, Decreto **1072 de 2015**, Resolución **0312 de 2019** además de cumplir con las exigencias de la legislación nacional sobre seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente aplicable a nuestra actividad y derechos humanos, teniendo como propósito la satisfacción del cliente y sus partes interesadas.

El Sistema Integrado de Gestión SIG-BASC está basado en la determinación clara de los procesos que se desarrollan en la organización para la prestación de los servicios, que permiten asegurar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos de los clientes, la mejora continua del servicio, control sobre la cadena de suministro y la operación de sus actividades.

Este manual permite visualizar y dar a conocer la estructura del sistema integrado de gestión SIG – BASC de acuerdo con los requisitos de las normas mencionadas anteriormente, los cuales han sido establecidos e implementados en **DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA.**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

2. GENERALIDADES

Este manual, tiene como objeto describir el Sistema Integrado de Gestión, donde se encuentran incluidos los temas de Seguridad, Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Ambiente, Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión en Control y Seguridad Operacional, de **DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA.**, con el fin de darlo a conocer a sus trabajadores y partes interesadas.

En este manual se comunican las Políticas, los Objetivos y Metas empresariales, donde se integra temas de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, Operaciones de Seguridad y Gestión en Control y Seguridad, se establece la estructura de la documentación y se describe el mapa de procesos y sus interacciones.

Igualmente, el Manual del Sistema de Gestión explica el cumplimiento del SIG de la empresa conforme a lo establecido en las normas **NTC-ISO 9001:2015, la NTC-ISO 45001:2018, NTC ISO 18788:2018, NTC ISO:14001:2015**, la Guía **RUC** del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas y **BASC** "Sistema de Gestión en Control y Seguridad", además brinda confianza a sus partes interesadas mediante el cumplimiento de los estándares en materia de calidad, seguridad, Salud en el trabajo, Operaciones de Seguridad, Gestión en Control y Seguridad establecidos en los procesos organizacionales

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Detección Seguridad Privada LTDA., es una empresa legalmente constituida el 5 de febrero de 2018, siendo nuestro principal objetivo el de ofrecer seguridad y vigilancia privada en la modalidad fija, móvil, con armas y sin armas, escoltas a personas, vehículos y mercancías, medios tecnológicos, asesoría, consultoría e investigación en seguridad y con medio canino con calidad y dando cumplimiento a la normatividad que nos rige.

Misión

Ofrecemos servicios especializados en seguridad corporativa, respaldados por un destacado equipo de profesionales y la implementación de tecnología de última generación. Establecemos relaciones de confianza sólidas con nuestros clientes y promovemos el bienestar en todas las partes interesadas de nuestra operación.

Visión

En el año 2028, obtendremos un reconocimiento destacado en el ámbito nacional como la empresa líder en materia de seguridad. Deseamos alcanzar esta distinción gracias a nuestra destacada capacidad de respuesta, nuestra inquebrantable adhesión a elevados estándares de calidad y de desempeño, así como a través de nuestra constante innovación y significativa contribución a la responsabilidad social.

Servicios ofrecidos

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., presta los servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de vigilancia fija, vigilancia móvil, escolta a personas, vehículos y mercancía, con arma y sin armas, medio tecnológico, con medio canino, asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada.

Todos los servicios son prestados conforme con lo establecido por la Superintendencia y Seguridad Privada.

3.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., determino sus cuestiones internas y externas pertinentes para el propósito y su dirección y que afectan a su capacidad

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

para lograr los resultados previstos de su Sistema Integrado de Gestión y la cadena de suministro, para lo cual cuenta con el procedimiento del contexto de la organización (**SIG-P-039**), para el análisis de cuestiones internas y externas se utiliza la DOFA Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (**GER-F-002**), de igual manera se cuenta con la cadena de suministro (**OP-F-040**).

3.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

En el Análisis de las partes interesadas (**GER-F-003**), se identifican las partes interesadas que son pertinentes de la gestión del SIG y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas. De acuerdo con esta identificación se realiza seguimiento para lograr su cumplimiento.

Se cuenta con principios y valores, la misión y visión los cuales son socializados a todo el personal operativo y administrativo, por medio de las inducciones y reinducciones.

3.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SIG

Detección Seguridad Privada Ltda., es una empresa legalmente constituida el 5 de febrero de 2018, Obtuvo su licencia de funcionamiento el día 27 de noviembre de 2018 por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, quien le autorizo la prestación remunerada del servicio de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de vigilancia fija, vigilancia móvil, escolta a personas, vehículos y mercancía con la utilización de medio armado, sin armas, medio tecnológico, asesoría, consultoría, investigación en seguridad privada y medio canino, el cual comenzó su operación en febrero de 2019.

Las sedes con las que cuenta la empresa y en las cuales implementa sus sistemas de gestión son:

SEDE PRINCIPAL BOGOTÁ:

Dirección: Carrera 22 #83-63 el polo.
Teléfono: 703 6365

SEDE BUCARAMANGA

Dirección: 104 N. 19 - 33 - Barrio La Fontana

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

SEDE BARRANCABERMEJA

Dirección: Calle 71 # 24-85 - Barrio la Libertad

SEDE CÚCUTA

Dirección: Calle 10 N # 2-99 - Barrio el Bosque

SEDE SANTA MARTA

Calle 15 # 21 A -08 - Barrio Jardín

Actualmente cuenta con contratos en Bogotá, Barrancabermeja, Bucaramanga, Socorro, Girón, Vélez, Charalá, San Vicente de chucuri, Barbosa, Málaga, San Gil, Santa Marta, prestando los servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de vigilancia fija y móvil, escolta a personas, con y sin armas de fuego con clientes del sector privado, servicio de escoltas, medio canino con clientes del sector público y privado.

De acuerdo con los servicios prestados por Detección seguridad privada LTDA., el numeral de Diseño y Desarrollo no aplica ya que la prestación de los servicios de vigilancia privada debe ser ajustados a los pliegos de condiciones de sus clientes, garantizando en todos los casos dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad de la supervigilancia y Decreto 356 de 1994 donde se definen las características de los servicios.

Teniendo presente lo anterior DETECCION SEGURIDAD PRIVADA LTDA., cumple con las normas ISO y documentos que se relacionan a continuación:

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Norma ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Norma ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental.
- Norma ISO 18788:2018 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada
- Norma BASC Versión 06:2022
- Guía y manual RUC Guía del sistema de seguridad, salud en el trabajo y ambiente para contratistas RUC.

En el Sistema Integrado de Gestión se ha estructurado conforme todos los requisitos de la norma mencionadas anteriormente son aplicables excepto los siguientes:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

- NTC ISO 9001- 2015 / 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones: ya que en el servicio de vigilancia no se utilizan dispositivos ni es necesaria la trazabilidad de mediciones; el servicio que se presta es con personal entrenado y armas que no requieren ni calibración ni verificación de funcionamiento de ningún equipo.
- NTC ISO 9001- 2015 / 8.3. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios: No aplica debido a que las actividades y características del servicio de vigilancia que presta la organización son acordes a los lineamientos y necesidades establecidos por los clientes y bajo los parámetros establecidos por la ley para estas actividades.
- BASC V6:2022 - Estándar / 6.0.2. Numeral 2: Seguridad en los procesos de manejo de información de la carga, 2.1. Parámetros y criterios - 2.2 Procesamiento de información y documentos de la carga. Las actividades que presta la organización son: seguridad y vigilancia privada fija y móvil, servicio con arma y sin arma, medios tecnológicos, medio canino, razón por la cual no esté numeral no es aplicable a la compañía.
- BASC V6:2022 - Estándar / 6.0.2. Numeral 2: Seguridad en los procesos de manejo de información de la carga, 2.3. Novedades de la carga - En cuanto a los procesos de manejo y procesamiento de información de la carga (Sobrantes y faltantes en la carga); Detección seguridad privada no realiza escoltaje a carga crítica.

NTC ISO 18788: 2018 Numeral 8.5 Operaciones de apoyo a las fuerzas de orden - El tomar el control de alteraciones de orden público dentro o en inmediaciones del Área custodiada es función exclusiva de los organismos de seguridad Policial y/o Militar. La responsabilidad de la Empresa se limita a la protección de la persona, carga o propiedad custodiada.

Para ello se ha definido el **ALCANCE PARA LAS CERTIFICACIONES ISO 45001:2018, ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 E ISO 18788:2018, RUC Y BASC.**

Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en las modalidades de vigilancia fija, vigilancia móvil, escolta a personas, vehículos y mercancías, con la utilización de medio armado, sin armas, medio Tecnológico, medio canino y asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada a nivel nacional

Se estableció la declaración de aplicabilidad para la Norma ISO 18788 (**SIG-F-057**)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

3.4 SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

Detección Seguridad Privada LTDA., establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema Integrado de Gestión, incluidos los procesos y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 18788:2018, ISO14001:2015, BASC, RUC.

Detección Seguridad Privada LTDA., ha determinado los procesos necesarios para el funcionamiento de un Sistema Integrado de Gestión y la interacción entre ellos, para lo cual estructura el organigrama y se tiene el siguiente mapa de procesos:

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA



Cada uno de los procesos cuenta con su respectiva Caracterización De Procesos (**SIG-F-035**), donde se identifica el ciclo PHVA, con este se garantiza que los procesos se mantengan bajo control y operen eficazmente, proporcionando la información y recursos necesarios para ello, determinando los criterios y métodos necesarios para lograrlo.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

Procesos Estratégicos: Involucra el proceso encargado de dirigir y controlar estratégicamente la organización, suministrando los recursos necesarios para su operación, asegurando el mejoramiento de su eficacia, posicionamiento competitivo en el mercado y crecimiento.

Procesos Misionales: Establece las líneas de servicios de la organización, reuniendo los procesos que interactúan directamente con el Cliente, como son: Comercial (Licitaciones) y operaciones.

Procesos de Apoyo: Incluye los procesos de soporte al desarrollo operacional de la organización, realizan el seguimiento y la mejora de los procesos del sistema.

4. LIDERAZGO

4.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Gerencia General mantiene su compromiso con el SIG y su mejora continua, expresados en su declaración con las políticas y además se asegura que estén disponibles y asignados los recursos necesarios para satisfacer los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios, así como con la mejora continua para asegurar su eficacia y efectividad.

Con base en las políticas, se establecen los objetivos del sistema, los cuales están descritos en la Ficha Técnica De Indicadores (**SIG-F-036**), donde también se registran y mantienen los resultados obtenidos y la gerencia de manera periódica realiza seguimiento de los mismos.

Realiza inspecciones por medio del formato Inspección Gerencial (**SIG-F-011**) de acuerdo con lo establecido en el programa de inspecciones (**SIG-P-033**).

Se realizan reuniones Gerenciales de manera trimestralmente y se dejan las actas de cada reunión en formato (**SIG-F-008**).

Anualmente se realiza la revisión gerencial del Sistema Integrado de Gestión, y se deja informe de la revisión por la dirección, la cual queda plasmada en formato (**GER-F-005**), en ella se evalúan todos los procesos y se tiene presente todos los requerimientos de las normas bajo las cuales la compañía está certificada, el

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

cumplimiento a la normatividad legal vigente y el cumplimiento a cada una de las metas establecidas en la organización.

Asigna a todo nivel las funciones, responsabilidades y rendición de cuentas y asegura el desarrollo e implementación de los sistemas de gestión, así como la mejora continua para asegurar su eficacia y efectividad.

4.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General se ha comprometido a establecer, documentar y mantener el SIG, y los procedimientos de satisfacción de clientes, a fin de tener estrategias de cumplimiento a los requerimientos del cliente.

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., se asegura de conocer y establecer los requisitos de los clientes y de aumentar la satisfacción a los mismos. Se verifica la conformidad de los clientes que han usado el servicio, para lo cual se cuenta con el procedimiento **(COM-P-004)** Procedimiento De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones y se reportan por medio del formato **(COM-F-012)** cuando es presentada de manera física por parte del cliente, trabajador u parte interesadas y se recibe mediante correo electrónico dir.comercial@deteccionltda.com, o al correo de cada uno de los líderes de proceso quienes a su vez se encargan de realizar el consolidado de PQRS en formato **(COM-F-013)**, cada líder de proceso es el encargado de dar respuesta a la PQRS presentada.

De forma trimestral se realiza la medición de satisfacción al cliente de acuerdo teniendo presente lo establecido en el procedimiento **(COM-P-002)**, para lo cual se utiliza el formato **(COM-F-07)** Encuesta de satisfacción al cliente y **(COM-F-08)** Encuesta De Satisfacción Al Cliente - Servicio De Escolta. Después de aplicar las encuestas ya sea de manera presencial o virtual se realiza el informe y análisis de las mismas y se realiza estudio de las acciones correctivas y de mejora a que haya lugar.

4.3 POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

La gerencia ha definido y revisa periódicamente las políticas, donde declara el compromiso con el SIG.

Las políticas con que cuenta la empresa son:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

GER-F-006 Política Integral del SIG
 GER-F-007 Política para la Prevención del Acoso Laboral
 GER-F-008 Política de Desconexión Laboral y Jornadas de Trabajo
 GER-F-009 Política de Tratamiento de Datos
 GER-F-010 Política de Seguridad de la Información
 GER-F-011 Política de No al Trabajo Infantil
 GER-F-012 Política de Prevención al Consumo de Sustancias Psicoactivas
 GER-F-013 Política del Denunciante
 GER-F-014 Política de Uso Adecuado de la Fuerza
 GER-F-017 Política de Derechos Humanos
 GER-F-019 Política SARLAFT 2.0 LA-FT-FP
 GER-F-020 Política de responsabilidad social empresarial

Estas políticas sirven como base para la planificación de la organización y es la referencia sobre la que se determinan los objetivos del SIG.

A través de actividades y mecanismos de comunicación interna la Gerencia se asegura de que estas políticas sean adecuadamente difundidas a todos los colaboradores y entendida por ellos.

El grado de entendimiento de las políticas es verificado en las auditorías internas del SIG, las políticas son divulgadas en las inducciones, reinducción, cartelera en cada una de las sedes, en las minutas de servicio y en la Página WEB para los clientes y otras partes interesadas.

4.4 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

La gerencia asigna funciones roles y responsabilidades para el SIG, para el año 2023 se actualizan las responsabilidades y se incluyen las relacionadas con Gestión ambiental, Seguridad para la Operación. Se cuenta con los perfiles de cargo (**GH-F-014**), donde se establecen los roles, responsabilidades y autoridades para todos los cargos operativos y administrativos los cuales son divulgados al ingreso de personal.

Se realiza la evaluación a los diferentes niveles para verificar el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades y rendición de cuentas de manera anual de acuerdo con el procedimiento Evaluación De Desempeño y Rendición De Cuentas (**GH-P-002**) por medio del formato (**GH-F-018**) del cual se hace un análisis y se toman acciones según los resultados.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

4.5 CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

La compañía tiene establecido el procedimiento de Motivación, participación, consulta y comunicación (**SIG-P-020**), donde se da a conocer los diferentes canales de comunicación a nivel interno y externo de todas las partes interesadas. Se cuenta con los códigos ICOC, los cuales son divulgados a todo el personal operativo.

En el procedimiento se encuentra la matriz de comunicaciones internas y externas, los medios por los canales de comunicación.

Se cuenta con un plan de motivación para los colaboradores de la organización el cual es proyectado desde el mes de octubre del año 2023 y se ejecuta en el año en curso.

Para mayor facilidad de consulta por parte de los trabajadores y las partes interesadas se cuenta con varios mecanismos, entre los que se encuentran los integrantes de los comités de COPASST y COMITÉ DE CONVIVENCIA, el director de Operaciones, los Radio operadores, la dirección SIG y la página **web:** <http://deteccionltda.com>.

5. PLANIFICACIÓN

5.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, alcance del Sistema Integrado de Gestión y la determinación de los riesgos y oportunidades se planifica el SIG, asegurando de esta manera que se logren los resultados previstos.

Se identifican y abordan los riesgos y oportunidades de cada uno de los procesos de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento De Gestión De Riesgos y Oportunidades (**OP-P-010**) y la Matriz De Riesgos y Oportunidades (**OP-F-041**) y de acuerdo con esta se planifican las acciones necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad.

Para la identificación de los peligros, análisis, evaluación y valoración de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo se cuenta con procedimiento de identificación de peligros (**SIG-P-001**) y matriz de identificación de peligros análisis y evaluación de riesgos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

Se tiene establecido para la identificación de aspectos e impactos ambientales el procedimiento (**SIG-P-011**) al igual que la matriz de aspectos e impactos ambientales (**SIG-F-034**).

Se tiene establecido un procedimiento para la identificación de los requisitos legales (**SIG-P-017**) y se cuenta con la matriz de requisitos legales (**SIG-F-044**).

5.2 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

De la Política Integrada de Gestión se despliegan los objetivos del SIG coherentes con la misma, y se establece la forma de medirlos y controlarlos, de igual manera la Gerencia asegura que los mismos tengan en cuenta los requisitos aplicables, se comuniquen a toda la organización, cada líder de proceso realiza la medición de los mismos de acuerdo con los tiempos establecidos para cada uno (Ficha Técnica De Indicadores (**SIG-F-036**) y Consolidado De Indicadores (**SIG-F-046**).



Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	



5.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Siempre que se identifique la necesidad de aplicar un cambio que afecta el SIG ya sea de origen interno o externo se analizan los impactos que se puedan generar, para establecer, implementar y mantener medidas que eviten el daño a las personas y el ambiente que afecten el sistema.

Para lo cual se cuenta con el Procedimiento Gestión Del Cambio (**GER-P-001**) y formato Registro Gestión Del Cambio (**GER-F-001**).

5.4. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento (**SIG-P-001**) Identificación De Peligros, Análisis, Evaluación y Valoración De Riesgos, para la continua identificación de peligros, valoración de riesgos y la implementación de medidas de control necesarias

Este procedimiento establece una metodología participativa; provee los medios para la identificación, priorización y documentación de los peligros y la aplicación de los controles; facilita la medición y seguimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

La identificación permanente de los peligros facilita la planificación, seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo la cual se realiza por medio del formato (**SIG-F-003**) Identificación De Peligros, Valoración y Priorización De Riesgos.

5.5. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Para la identificación de los aspectos e impactos ambientales se cuenta con el Procedimiento De Identificación De Aspectos E Impactos Ambientales (**SIG-P-011**) y de acuerdo con este se realiza la respecta identificación en la Matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales (**SIG-F-034**).

5.6 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS Y EVALUACIÓN DE SU CUMPLIMIENTO

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento identificación y evaluación de requisitos legales (**SIG-P-017**), para identificar y tener acceso a los requisitos legales y de otra índole, aplicables a las actividades de la empresa.

En la matriz se contemplan las normas asociadas a derechos humanos, ambientales, Seguridad y Salud en el Trabajo y otras normas asociadas al objeto empresarial.

La información sobre los requisitos legales aplicables se mantiene actualizada y está documentada en la Matriz De Requisitos Legales (**SIG-F-044**), de igual manera la organización realiza el seguimiento al cumplimiento de los diferentes requisitos legales.

Los requisitos identificados son evaluados de acuerdo con el procedimiento establecido.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

6. APOYO

6.1 RECURSOS

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento diseño, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG, y se adicionan otros gastos para los imprevistos que se pueden presentar en la operación.

Para el sistema integrado anualmente asigna el recurso económico necesario el cual se encuentra descrito en el formato Presupuesto (**SIG-F-029**).

6.1.1 PERSONAS

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA, se asegura de determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del SIG y el adecuado funcionamiento y control de los procesos, monitorea su desempeño en las Evaluaciones de Desempeño realizadas anualmente, según el procedimiento establecido (**GP-P-002**), del cual se deja el informe y se toman acciones de mejora según los resultados obtenidos.

Se cuenta con el área de SIG direccionado por profesional en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente, asistente SIG y cuenta con el apoyo y asesoría de la **ARL AXA COLPATRIA**.

6.1.2 INFRAESTRUCTURA

Se ha determinado y proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para lograr la conformidad del servicio.

Se cuenta con un Programa De Mantenimiento Preventivo (**SIG-P-034**)

6.1.3 AMBIENTES PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y la conformidad de los

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

productos y los monitorea periódicamente a través de la implementación de su sistema de gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiente.

6.1.4 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La empresa cuenta con el procedimiento (**SIG-P-029**) Procedimiento De Seguimiento, Monitoreo y Desempeño, donde se describen los mecanismos de medición y seguimiento que se utilizan desde los diferentes procesos

La empresa no cuenta con ningún equipo para la prestación del servicio que requiera calibración o verificación por lo anterior el numeral 7.1.5.2 de la norma ISO 9001:2015, no es aplicable.

6.1.5 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA, determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios, los cuales son:

Fuentes Internas:

- La experiencia y conocimiento previa por parte de la junta directiva y el gerente sobre la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada.
- A todos los funcionarios al ingreso realizan la firma de: Acuerdo De Confidencialidad (**GH-F-008**), Verificación Referencia y Tratamiento De Datos (**GH-F-005**).
- A los trabajadores se les realiza visita domiciliar y estudio de seguridad por medio de la consulta de antecedentes en policía nacional y procuraduría y a los cargos críticos poligrafía.
- De los accidentes laborales se realizan lecciones aprendidas.
- La empresa establece póliza de responsabilidad para garantizar el cumplimiento.
- Los asociados de negocio firman el acuerdo de confidencialidad.
- A los asociados de negocio se realiza consulta en RUES, Procuraduría, contraloría, policía nacional y jueces de ejecución de penas y medidas de seguridad y lista Clinton, evitando tener negociaciones con entidades o personas al margen de la ley o empresas fachadas del narcotráfico.

Fuentes Externas:

- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la empresa.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

- De acuerdo con el seguimiento realizado a los clientes se captura información para la mejora del sistema.

6.1.6 COMPETENCIA

Se han determinado las competencias en términos de educación, formación y experiencia para cada uno de los cargos con que cuenta con DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA, estas se encuentran descritas en el formato perfil de cargo (**GH-F-014**).

De acuerdo con el procedimiento (**GH-P-002**) Evaluación De Desempeño Y Rendición De Cuentas de manera anual se realiza evaluación del desempeño a todos los trabajadores

En la Matriz De Cargos Críticos (**GH-F-020**) se encuentran establecidos los criterios para clasificar cargos críticos, los cuales son los que están directamente involucrados con los riesgos y el seguimiento que se debe realizar para los diferentes cargos.

Cuando sea necesario se implementan planes de capacitación para desarrollar nuevas competencias o fortalecer las ya definidas

6.1.7 TOMA DE CONCIENCIA

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., establece los mecanismos y acciones necesarios para que las personas que trabajan bajo su control sean conscientes de la política de gestión integral, los objetivos del SIG, su contribución a la eficacia del SIG, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes en este sentido incluyen la divulgación y publicación de las políticas en lugares clave de la empresa, inducción al ingreso, reinducción, correo electrónicos y mecanismo por medio de WhatsApp divulga el sistema de gestión con el eslogan del “Señor Detección”

Se identifica las necesidades de capacitación y entrenamiento en el Programa De Capacitación y Entrenamiento (**SIG-P-028**), las cuales son realizadas y se evalúan sus indicadores.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

6.1.8 MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG, para lo cual se cuenta con el procedimiento de Motivación, Participación, Consulta y Comunicación (**SIG-P-020**) y mantiene una matriz de comunicaciones (**SIG-F-041**), de igual manera se cuenta con tarjeta de auto reporte de condiciones de salud.

La empresa comunica a los visitantes, sobre los riesgos e impactos en SST a los que se encuentran expuesto y, como actuar en caso de emergencia.

A la autoridad se le informa sobre los simulacros, prevención y atención de emergencias y se verifica su participación.

6.1.9 CONSERVACIÓN E INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA, establece la información documenta requerida dentro del SIG mantener la información documentada requerida por el SIG y los procedimientos e instructivos para los diferentes procesos.

Para garantizar la creación y control de la información se cuenta con el procedimiento Control Información Documentada (**SIG-P-021**), de igual manera se cuenta con el listado Maestro Sistema De Gestión la cual contiene la tabla de retención documental (**SIG-F-001**).

Con ello se busca que los documentos sean legibles, identificados, disponibles y se tenga en cuenta la protección de los mismos frente a los daños, deterioro o pérdida, de igual manera la identificación del tiempo el cual deben estar en custodia de la compañía.

7. OPERACIÓN

7.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Detección Seguridad Privada Ltda., planifica, implementa y controla sus procesos a través de diferentes actividades tendientes a la determinación de los requisitos de los servicios, el funcionamiento de los procesos, incluyendo los recursos necesarios para

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

su normal funcionamiento, y los criterios de aceptación de las salidas de esos procesos.

Los procesos se ejecutan bajo control, y se mantiene información documentada que demuestra que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planificado y que los servicios son conformes con los requisitos.

7.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

7.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

La empresa proporciona a los clientes la información relativa a los servicios en forma clara, veraz y suficiente. El manejo y control tanto para los clientes del sector privado como público se encuentran establecidos en el procedimiento **(COM-P-001)** Proceso Comercial.

Se tienen en cuenta los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, en particular los establecidos por la Superintendencia de Vigilancia.

El seguimiento de los clientes en la etapa posterior a la venta corresponde al proceso de operaciones, también es este departamento el responsable de las acciones de contingencia que pudieran ser necesarias.

De manera trimestral se aplica las encuestas de satisfacción **(COM-F-007)** a todos los clientes se realiza una retro alimentación del servicio con la gerencia y los líderes de proceso, para ello se cuenta con el proceso de medición y satisfacción del cliente **(COM-P-002)**

7.2.2 REVISIÓN Y CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

Más allá de los requisitos establecidos por contrato y aceptados por el cliente y DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., en el momento de la solicitud del servicio pueden existir requisitos puntuales para los clientes del sector privado, que son revisados, registrados y acordados con el cliente.

Estos requisitos se registran en Requerimiento De Servicios **(COM-F-03)**, Formato Centro De Costo **(GER-F-004)**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

Para los clientes del sector público los requerimientos se ajustan a los pliegos de condiciones de la entidad.

Antes de la liberación se realiza coordinación del servicio a instalar con operaciones, resolviendo las diferencias con los requisitos del cliente, en caso de que existieran.

Asimismo, cuando se producen cambios en los requisitos, los mismos se registran en el Cuadro Novedades Facturación (**COM-F-02**), lo cual permite tanto la trazabilidad del servicio

7.4. DISEÑO Y DESARROLLO DE SERVICIOS

De acuerdo con los servicios prestados por Detección Seguridad Privada LTDA., el numeral de Diseño y Desarrollo no aplica ya que la prestación de los servicios de vigilancia privada debe ser ajustados a los pliegos de condiciones de sus clientes, garantizando en todos los casos dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad de la supervigilancia y Decreto 356 de 1994 donde se definen las características de los servicios.

7.5. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Los productos y servicios que sean comprados o contratados a proveedores externos y que estén destinados a incorporarse dentro de los servicios de DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., se asegura que son conformes con los requisitos

Para eso se cuenta con el procedimiento Manejo Integral De Contratistas Y Proveedores (ADM-P-001), donde de acuerdo con el tipo de productos o servicio suministrado se establecen los diferentes controles.

7.4 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

7.4.1 CONTROL DE PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

La organización ha establecido los procesos misionales: Comercial y Operaciones y recursos físicos, los cuales incluyen la información que describe las características del

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

servicio, la disponibilidad de instrucciones de trabajo o procedimientos necesarios, la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados, la implementación de actividades de seguimiento y medición, el uso de infraestructura y entorno adecuado, la designación de personas, la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados, la implementación de acciones para prevenir errores humanos y la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega

7.4.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

En el cuadro NOVEDADES FACTURACIÓN COM-F-02, se identifican las salidas cuando sean necesario, para asegurar la conformidad de los servicios.

7.4.3 PROPIEDAD PERTENECIENTES A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Los clientes asignan a Detección Seguridad Privada Ltda., algunos equipos y elementos los cuales se identifican y verifican en el momento de instalación de los puestos de trabajo para su protección, esta información queda registrada en las minutas de cada puesto

No existe propiedad de los proveedores asignados a Detección Seguridad Privada Ltda.

7.4.4 PRESERVACIÓN

Para garantizar la preservación de las salidas durante la prestación del servicio la empresa realiza revistas a puestos de trabajo por medio de los supervisores.

7.4.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Con posterioridad a la entrega del servicio, se realiza un control de la conformidad de los mismos, por medio de la medición de la satisfacción del cliente de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Medición Satisfacción Del Cliente **(COM-P-002)**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

7.5.6 CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios que ocurrieran en la producción y prestación del servicio se registran cuadro novedades facturación (**COM-F-02**).

7.5 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

La liberación del servicio se realiza en el momento de instalar los puestos, esta información queda registrada en el ACTA DE ENTREGA Y RECIBO PUESTO DE TRABAJO OP-F-002 y el seguimiento es realizado por parte de los supervisores, información que queda registrada en el formato REVISTA A PUESTOS DE TRABAJO SUPERVISORES OP-F-005

7.6 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Desde el proceso de operaciones se establecen los mecanismos de seguimiento y medición del servicio para la detección de servicios no conformes y para la toma de acciones inmediatas para su solución, estableciendo los mecanismos necesarios para alcanzar la satisfacción del cliente, para lo cual se cuenta con el procedimiento Control De Servicio No Conforme (**OP-P-003**) y formato Control De Servicio No Conforme (**OP-F-017**).

7.7 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE

7.8.1 AUTO REPORTE DE CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD

Como mecanismo para el auto reporte de condiciones de trabajo y salud se cuenta con el formato Auto Reporte De Condiciones De Salud Y Seguridad (**SIG-F-026**).

7.8.2 PROGRAMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

La compañía cuenta con temas específicos para controlar los riesgos existentes como lo son:

- Programa de hábitos y estilos de vida saludable (SIG-P-022)
- Prevención del riesgo público (SIG-P-013)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

- Prevención del riesgo psicosocial.
- Manual para el uso de la fuerza
- Procedimiento para el uso adecuado de las armas (OP-P-004)
- Procedimiento control de acceso al Armerillo (OP-P-008)

De igual manera se cuenta con otros procedimientos y programas los cuales se encuentran definidos desde el SIG y son ejecutados desde cada uno de los procesos.

7.8.3 SALUD EN EL TRABAJO

- EVALUACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., define actividades encaminadas al control y conservación de la salud de los trabajadores, en el que se integran las acciones de Medicina Preventiva y Medicina del Trabajo, teniendo en cuenta que las dos buscan garantizar las óptimas condiciones del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, generando factores protectores contra los riesgos laborales que pueden influir de manera negativa en su salud y manteniéndolos en adecuada aptitud de producción laboral.

Para dar cumplimiento a lo anterior se realiza a todos sus trabajadores exámenes médicos ocupacionales de acuerdo con lo establecido en el Procedimientos Exámenes Médico Ocupacionales (**SIG-P-004**) y Profesiograma (**SIG-F-017**).

- ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA, realiza una identificación de los riesgos de salud pública a través de la consulta de los boletines de SIVIGILA, de acuerdo con esto establece acciones de promoción.

De acuerdo con el lugar donde se encuentren los guardas asignados se realiza aplicación de la vacuna contra el tétano y fiebre amarilla.

Como programa de prevención y promoción cuenta con el programa De Gestión Hábitos De Estilos De Vida Saludable y Salud Publica (**SIG-P-022**).

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

- PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

Se cuenta con el diagnóstico de salud de la población.

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA, cuenta con los siguientes PVE.

- Programa De Vigilancia Epidemiológica Para La Conservación Osteomuscular
- Programa De Vigilancia Epidemiológica Psicosocial
- Registros Y Estadísticas En Salud

De acuerdo con el comportamiento del ausentismo se diligencia el formato de Registro Estadístico De Ausentismo

7.8.4 AMBIENTES DE TRABAJO

De acuerdo con la priorización de sus riesgos se realiza en las instalaciones de la empresa mediciones higiénicas de iluminación y de acuerdo con los resultados se establecen planes de acción

7.8.5 SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS

Como estándar de trabajo seguros se cuenta con el MANUAL OPERATIVO OP-M-001 y Manual Operativo De Escoltas OP-M-02, ESTÁNDAR DE SEGURIDAD PARA TRABAJO EN OFICINA SIG-F-030, los cuales son divulgados a todos los trabajadores.

- ESTADO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

La empresa cuenta con un programa de mantenimiento preventivo de todas las herramientas y equipos que se requieren para la prestación del servicio (**SIG-P-034**) como lo es revista y reporte del aseo mensual del armamento, Hoja de vida de motocicletas y vehículos, inspección de motos, inspección de vehículos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

- **ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.**

Para la identificación y asignación de los EPP's necesarios para el desarrollo de actividades se cuenta la Matriz De Identificación De Necesidades De EPP

Para la asignación de los EPP requeridos se utiliza el formato SIG-F-005 Entrega / Devolución de Epp y Dotación, para los cuales se realiza una inspección periódica de cada uno de los elementos entregados para a los trabajadores.

- **PRODUCTOS QUÍMICOS (PRODUCTOS FINALES, INTERMEDIOS Y MATERIAS PRIMAS)**

Los productos químicos utilizados para la actividad de aseo se encuentran debidamente rotulados y con las hojas de seguridad, para ello se cuenta con el procedimiento de gestión del riesgo químico

- **ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS**

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA, de acuerdo con la identificación de aspectos ambientales cuenta:

- ESTÁNDAR DE RECICLAJE
- ESTÁNDAR AHORRO DE AGUA
- ESTÁNDAR AHORRO DE ENERGÍA

- **PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS**

Se cuenta con el PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SIG-P-015

- **PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Se cuenta con el PROGRAMA DE GESTIÓN DE USO EFICIENTE DE RECURSOS SIG-P-016

7.8.7 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA

Para el control de las amenazas identificadas en el análisis de vulnerabilidad DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., cuenta con el PLAN DE EMERGENCIA SIG-P-002, tiene conformada y entrena a la brigada de emergencia y de acuerdo con los PONs realiza periódicamente simulacros.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

7.8 GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD

7.9.1 REQUISITOS DE ASOCIADOS DE NEGOCIO

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA cuenta con el PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y REVISIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIO COM-P-003, donde se establece la metodología para la selección y revisión periódica de sus asociados para cumplir los requisitos de seguridad relacionados con la cadena de suministro y la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo

7.9.2 SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA CARGA

Para garantizar la evidencia en la trazabilidad de la información de la carga la empresa cuenta con el PROCEDIMIENTO SEGURIDAD EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA OP-P-006 y con los formatos:

- PLANILLA DE CARGUE OP-F-018
- CONTROL CARGA DE EXPORTACIÓN POR VEHÍCULO OP-F-019

La política de firmas, sellos y tratamiento de los reportes de faltantes, sobrantes o inconsistencias en documentación se encuentran descritos en el PROCEDIMIENTO SEGURIDAD EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA OP-P-006

7.9.3 SEGURIDAD EN LOS PROCESOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL

7.9.3.1 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PERSONAL

La empresa cuenta con el procedimiento SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN GH-P-001, donde se establece:

- Mecanismo para la verificación antes de la contratación
- Selección y contratación
- Mantenimiento del personal
- Terminación de la vinculación laboral

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

Se cuenta con procedimiento de desvinculación de personal donde se establecen directrices para realizar terminaciones siguiendo el debido proceso, el cual esta ligado a los procesos establecidos en procedimiento de acciones disciplinarias de acuerdo a las faltas cometidas.

7.9.3.2 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

La empresa cuenta con el PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO SIG-P-020 en el cual se incluye:

- En la inducción: Política del SGCS BASC, gestión de riesgos, cumplimiento de los requisitos legales relacionados con sus funciones, impacto de las actividades sobre el cumplimiento de los indicadores de eficacia de los procesos, procedimientos del SGCS BAS.
- Divulgación y/o capacitaciones en prevención de adicciones al alcohol, drogas, juegos, prácticas de prevención de corrupción y soborno, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, prácticas de conspiraciones internas y actividades sospechosas.
- Actividades de hábitos y estímulos de vida saludable
- Controles de acceso y visitas a los clientes
- Capacitaciones en riesgo público

Entre otros temas que se requieren para el servicio de la seguridad y que se identifican las necesidades en las reuniones que se ejecutan de manera anual.

7.9.4 CONTROL DE ACCESO Y SEGURIDAD FÍSICA

7.9.4.1 CONTROL DE ACCESO Y PERMANENCIA EN LAS INSTALACIONES

La empresa cuenta con el Procedimiento De Ingreso Visitantes – Proveedores - Contratistas (SIG-P-026), donde se establece el control a las instalaciones de la empresa.

De igual forma se cuenta con los procedimientos requeridos para los controles de acceso al Armerillo el cual es aplicado en cada una de sus sedes.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

7.9.4.2 SEGURIDAD FÍSICA

a. Seguridad Perimetral

Las instalaciones quedan ubicadas en:

CIUDAD: Bogotá DC.

BARRIO: Polo

DIRECCIÓN: Carrera 22 #83-63

Alrededor de la edificación se encuentran ubicados diferentes viviendas

b. Conformación Perimétrica:

Costado Norte: Casa calle 83ª #22-09

Costado Sur: Casa Calle cra 22# 83-51

Las principales vías de acceso a las oficinas Principales de DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA SON:

Autopista norte

Avenida Calle 80

Las instalaciones de DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA., cuentan con un cerramiento acorde a las necesidades de la organización, tal como rejas que dan al exterior de la edificación y concertina. A continuación, se describen las entradas y accesos a las instalaciones:

c. Control Puertas y Ventanas

- Entrada 1: Peatonal, la apertura se realiza desde el interior de las instalaciones, por parte de la guarda recepcionista de la empresa.

- Entrada 2: Parqueadero de Gerencia General, su apertura se realiza desde el interior de las instalaciones, por parte de la guarda recepcionista de la empresa.

Hemos identificado como áreas críticas de acuerdo con la Evaluación de Riesgo realizada, el Armerillo; la protección de esta área es a través de monitoreo, en el plano de evacuación se identificación como área crítica en color azul y cuenta además con un sistema de monitoreo de alarma la cual es controlada por la empresa Lira Seguridad.

De manera periódica se realiza inspección a las barreras perimetrales de Detección Seguridad Privada por parte del personal de la empresa (SIG, brigadistas o integrantes del COPASST), cuenta con monitoreo constante de cámaras por parte

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

del personal OMT de la empresa y un monitoreo de apertura y cierre de la sede por “Lira Seguridad”.

El control de las llaves es realizado por el área de operaciones.

7.9.5 SEGURIDAD EN LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA TECNOLOGÍA Y LA INFORMACIÓN

Para mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la documentación, registros y evidencias relacionados con el SGCS, se cuenta con el procedimiento SEGURIDAD INFORMÁTICA MT-P-001.

El personal al ingreso se registra en el software con huella, el personal visitante se ingresa de manera manual y se entrega un carnet de visitante.

8. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

8.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

En DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA, se planifica e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar que los resultados de los procesos son válidos y cuando estos deben realizarse para:

- Demostrar la conformidad de los Sistemas de Gestión aplicados a los diferentes proyectos y áreas de la organización, con sus respectivos riesgos, aspecto e impactos significativos.
- Asegurar la conformidad de los Sistemas de Gestión.

Lo anterior se realiza mediante:

- Medición de los indicadores de los procesos por medio de la FICHA TÉCNICA DE INDICADOR SIG-F-036 y Matriz de indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

De acuerdo con los resultados obtenidos se realizan planes de acción

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

8.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La empresa monitorea permanentemente la percepción de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen sus necesidades y expectativas. Para ello, hay actividades regulares y no regulares.

Entre las no regulares se encuentran las comunicaciones espontáneas de los clientes, recibidas por cualquier medio (telefónica, mail, etc.) ya sea por quejas o por felicitaciones, así como la información que aporta el personal que tiene contacto directo con los clientes.

La regular se realiza por medio de encuestas a Clientes con el Objetivo de medir la satisfacción del Cliente y la percepción de estos frente al servicio, permitiendo la toma de acciones, para lo cual se cuenta con el procedimiento MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE COM-P-002 y formatos ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE - GUARDA COM-F-07 y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE - SERVICIO DE ESCOLTA COM-F-08.

8.3 AUDITORIA INTERNA

Anualmente se realizan auditorías internas del SIG, tomando como criterios de auditoría la norma ISO 9001, ISO 45001, ISO18788, ISO 14001 BASC, RUC. Decreto 1072 y los procedimientos propios de la empresa. El proceso se describe en el PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS SIG-P-024, de igual manera se contemplan algún ítem para la prevención del riesgo vial.

8.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La gerencia revisa anualmente el SIG para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA.

Como elementos de entrada se tiene en cuenta lo establecido en cada una de las normas con las que cuenta la organización, los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- La mejora del SIG y sus procesos;
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente;
- Las necesidades de asignación de recursos.
- Las conclusiones sobre la eficacia del sistema
- Decisiones sobre oportunidades de mejora

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

- Cualquier necesidad de cambio
- Las necesidades de recursos

Se registran en un informe firmado por la gerencia.

8.5 INSPECCIONES

Se establecen para todas las áreas de la empresa inspecciones generales, mediante las cuales se mantendrá control sobre las causas básicas que tengan alto potencial de ocasionar accidentes, daños o pérdidas. Para ello se cuenta con el programa de inspecciones SIG-P-003.

9 MEJORA

DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA., determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción, aumentar el nivel de eficacia del SIG, para alcanzar los resultados planificados

Para ello, mejora sus servicios para cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas futuras que hubieran sido relevadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado, También mejora el desempeño y la eficacia del sistema del SIG.

9.1 INCIDENTES (ACCIDENTES Y CASI ACCIDENTES) DE TRABAJO, AMBIENTALES Y ENFERMEDADES LABORALES

Se realiza el reporte, investigación, establecimiento de planes de acción, seguimiento a la ejecución para los incidentes presentados en la compañía, para lo cual se cuenta con el procedimiento PARA EL REPORTE Y LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES SIG-P-010.

De acuerdo con los eventos se lleva registro estadístico.
De igual manera se realizan, las investigaciones de los incidentes operativos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente

SIG-P-018	DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA LTDA	
Fecha Aprobación: 14/11/2023		
Versión: 9	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

9.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Para el tratamiento de las no conformidades, acciones correctivas y de mejora se cuenta con el procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS, DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DE MEJORA SIG-P-025 donde se establece la metodología para su tratamiento y el formato ACCIÓN CORRECTIVA Y DE GESTIÓN DEL RIESGO SIG-F-052, donde se hace su respectivo tratamiento.

9.3 MEJORA CONTINUA

El análisis de los incidentes, la retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas, los resultados del análisis de datos, y la salida de la revisión por la Dirección, son elementos aprovechados por DETECCIÓN SEGURIDAD PRIVADA, para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director SIG	Gerente	Gerente