



**REVISIÓN GERENCIAL
DESEMPEÑO SISTEMA GESTIÓN:**

1.CALIDAD.

**2.SEGURIDAD PARA LA CADENA DE
SUMINISTRO. BASC - ESTANDAR
6.0.2**

**3.OPERACIONES DE SEGURIDAD
PRIVADA.**

**DIRECCIÓN GESTIÓN INTEGRAL.
Fecha Revisión: Enero 2026**



ASISTENTES.

- Liliana Mora Bermúdez - Gerente General
- Rodrigo Serna Aguado - Gerente Comercial y Operaciones
- Mayerli perez - Directora de Gestión Integral



1	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS
2	CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS (RIESGOS Y OPORTUNIDADES)
3	INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SISTEMA DE GESTIÓN PARA OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA Y CADENA DE SUMINISTRO
3.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
3.2	RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
3.3	TÉCNICAS, PRODUCTOS O PROCEDIMIENTOS QUE SE PODRÍAN EMPLEAR EN LA ORGANIZACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DE SGOS
3.4	RESULTADOS DE LOS EJERCICIOS Y LAS PRUEBAS DE VULNERABILIDAD
3.5	REPORTE DE INCIDENTES



ÍNDICE.

3.6	EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
3.7	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS
3.8	RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
3.9	RESULTADOS DE AUDITORÍAS
3.10	TODOS LOS CAMBIOS QUE PODRÍAN EFECTUAR AL SGOS
3.11	DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNO
3.12	RESULTADOS ALCANZADOS EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (BASC)
3.13	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS



4	GRADO EN EL QUE SE HAN CUMPLIDO LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS
5	IMPACTOS EN LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD
6	ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS
7	EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES
8	OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN.



SALIDAS

9	OPORTUNIDADES DE MEJORA
10	CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
11	MODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES QUE AFECTEN A LOS RIESGOS, SEGÚN SEA NECESARIO PARA RESPONDER A EVENTOS INTERNOS O EXTERNOS QUE PUEDAN AFECTAR SGOS
12	NECESIDADES DE RECURSOS
13	MEJORA DE LA MANERA EN QUE SE MIDE LA EFICACIA DE LOS CONTROLES DEL SGOS
14	CONCLUSIONES SOBRE LA EFICACIA Y LAS DECISIONES RELACIONADAS A LA MEJORA CONTINUA.



1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.

- Ampliar la cobertura de los servicios de seguridad a nuevas regiones o mercados, aprovechando la demanda creciente en sectores como el industrial, el comercial y el residencial.

Seguimiento: Como resultado del seguimiento realizado, se verificó la ejecución del estudio del mercado por regiones prioritarias, así como el análisis financiero y operativo correspondiente, la cual permitió la definición de regiones objetivo y la formulación de un plan de expansión gradual para el periodo 2025 - 2026. La revisión de las actas de comité, el estudio de mercado y el plan estratégico evidenció el cierre efectivo de la acción, concluyendo que las actividades implementadas fueron eficaces y alineadas con la estrategia organizacional.

- Destinar recursos para el lugar adecuado, estanterías, carpetas, y la contratación de una persona encargada de la gestión documental, incluyendo la organización, clasificación, digitalización y mantenimiento de archivos, asegurando un manejo eficiente, seguro y conforme a las normativas vigentes.

Seguimiento: En el proceso de seguimiento se verificó la adecuación del archivo, la adquisición de estanterías y carpetas, la contratación del responsable de gestión documental y el avance en la digitalización de los documentos críticos. La auditoría interna realizada permitió confirmar la mejora en la accesibilidad, trazabilidad y control de la información documentada, evidenciando el cierre de la acción y determinando su eficacia conforme a los requisitos normativos aplicables.



1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.

- Realizar una revisión documental de la Misión, Visión, Política y Objetivos actuales para garantizar su alineación con la estrategia organizacional, el contexto interno y externo de la empresa, así como con los requisitos normativos aplicables.

Seguimiento: Se evidencia la participación de la alta gerencia en la revisión de los documentos estratégicos, su actualización conforme al contexto interno y externo de la revisión de los documentos estratégicos y divulgación. El seguimiento confirmó que los documentos fueron comunicados a los diferentes niveles de la organización, dejando registros de socialización y actas de aprobación, lo cual permitió el cierre satisfactorio de la acción y su calificación como eficaz.

- Revisión y actualización de la planeación estratégica 2025 asegurando su alineación con los objetivos organizacionales. Como parte de este proceso, se definirán iniciativas y proyectos clave, estableciendo prioridades estratégicas. Asimismo, se llevará a cabo la asignación de recursos y responsables para garantizar la ejecución eficiente de los proyectos definidos

Seguimiento: Se verificó la integración de la planeación estratégica al sistema integrado de gestión, así como la medición del avance mediante indicadores estratégicos. La revisión de la planeación estratégica, las actas de seguimiento y los indicadores definidos permitió confirmar el cumplimiento de la acción, su cierre y la eficacia de las medidas implementadas.



2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

Cuestiones internas y externas



De acuerdo a las actividades realizadas por la organización definió el análisis, seguimiento y revisión de las cuestiones internas y externas por medio del uso de la matriz DOFA, la cual incluye: El análisis y comprensión del contexto interno (Fortalezas y Debilidades) y el contexto externo (Amenazas y Oportunidades), Se realizan los ajustes relacionados a continuación. Se realiza la revisión y seguimiento de la matriz DOFA en compañía de las gerencias.



2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

Durante el año 2025, se llevó a cabo la actualización de la matriz de riesgos del sistema integrado de gestión, identificando nuevos riesgos asociados a cada uno de los procesos, en respuesta a los cambios del contexto interno y externo. Este ejercicio permitió fortalecer la identificación y gestión de riesgos, asegurando una visión integral y preventiva frente a los factores que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos y normativos.

Como parte del proceso de actualización, se realizó la recalificación de probabilidad y el impacto de los riesgos identificados, considerando los escenarios de materialización de riesgos, se implementaron nuevos controles y se reforzaron los existentes, con el propósito de mitigar los efectos adversos, prevenir su recurrencia y mejorar la eficacia del sistema de control interno

Adicionalmente, durante el mismo periodo se elaboraron e implementaron las matrices de riesgos correspondientes a los procesos de experiencia al cliente, jurídico y financiero, garantizando un integración al sistema integrado de gestión. Asimismo, se actualizó la matriz de riesgos incorporando riesgos relacionados con derechos humanos, en coherencia con los principios de debida diligencia, los requisitos normativos aplicables y el compromiso de la organización con una gestión responsable, ética y sostenible.





2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

CAMBIOS EN NORMATIVIDAD LEGAL ENE 2025 - DIC 2025

EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL

A continuación se relacionan los cambios normativos identificados en la matriz de requisitos legales:

Tipo_Requisito	Número_Requisito	Fecha_Expide	Decreta
Ley	2452	2/04/2025	Código procesal de trabajo y de seguridad social: los asuntos de que conoce la jurisdicción ordinaria en su especialidad laboral y de seguridad social se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en el presente código y sus principios.
Ley	2554	14/04/2025	Protección animal en seguridad privada: la presente ley tiene por objeto promover el desarrollo y transición tecnológica en el campo de la seguridad y vigilancia privada, mejorar las condiciones y garantías de bienestar de los perros utilizados en estas actividades y reducir progresivamente su uso en especialidades no esenciales.
Decreto	514	9/05/2025	Pensiones: Por el cual se reglamenta y compilan las normas del Sistema de Protección Social Integral para la Vejez, Invalidez y Muerte de origen común, contemplado en la Ley 2381 de 2024 y se dictan otras disposiciones
Ley	2466	25/06/2025	Reforma laboral: Por medio del cual se modifica parcialmente normas laborales y se adopta una reforma laboral para el trabajo decente y Digno en Colombia



2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

CAMBIOS EN NORMATIVIDAD LEGAL ENE 2025 - DIC 2025

EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL

A continuación se relacionan los cambios normativos identificados en la matriz de requisitos legales:

Tipo_Requisito	Número_Requisito	Fecha_Expide	Decreta
Circular	083	18/07/2025	Aprendices: Instructivo de implementación de Reforma Laboral- Artículo 21 de la Ley 2466 de 2025 sobre el contrato de aprendizaje.
Ley	2486	16/07/2025	Vehículos eléctricos: La presente ley tiene por objeto: Regular la circulación de vehículos eléctricos livianos de movilidad personal urbana; asegurando la vida e integridad de sus usuarios y de los demás actores de la vía.
Resolución	4179	07/11/2025	Una inspección con propósito: Por medio del cual se crea un modelo de reenfoque de la Inspección De Trabajo Y Seguridad Social denominado "UNA INSPECCIÓN CON PROPÓSITO", que incorpora un enfoque diferencial y de género que estará a cargo del equipo de Inspección De Trabajo Y Seguridad Social.
Resolución	4180	07/11/2025	Una inspección con propósito: Por medio del cual se crea un modelo de reenfoque de la Inspección De Trabajo Y Seguridad Social denominado "UNA INSPECCIÓN CON PROPÓSITO", que incorpora un enfoque diferencial y de género que estará a cargo del equipo de Inspección De Trabajo Y Seguridad Social, incluido el grupo de inspección élite con enfoque diferencial y de género, y deroga la Resolución 4607 de 2022.



2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

CAMBIOS EN NORMATIVIDAD LEGAL ENE 2025 - DIC 2025

EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL

A continuación se relacionan los cambios normativos identificados en la matriz de requisitos legales:

Tipo_Requisito	Número_Requisito	Fecha_Expide	Decreta
Circular	093	13/10/2025	Cotización tiempo parcial: Cotización a tiempo parcial
Circular	120	24/11/2025	Autorización de despidos: Lineamientos para trámite de autorización de despido de trabajadores o contratistas con estabilidad laboral, discapacidad.



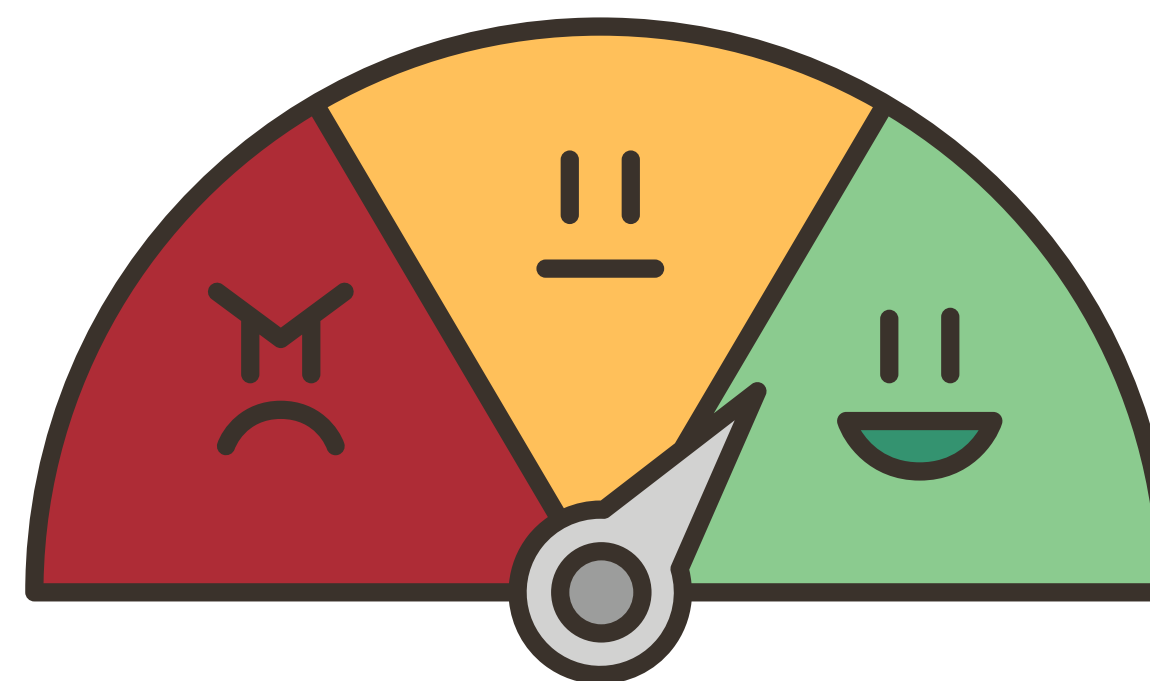
3. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SISTEMA DE GESTIÓN PARA OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA Y CADENA DE SUMINISTRO



3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Período Evaluado: Febrero 2025 a 17 de Enero de 2026

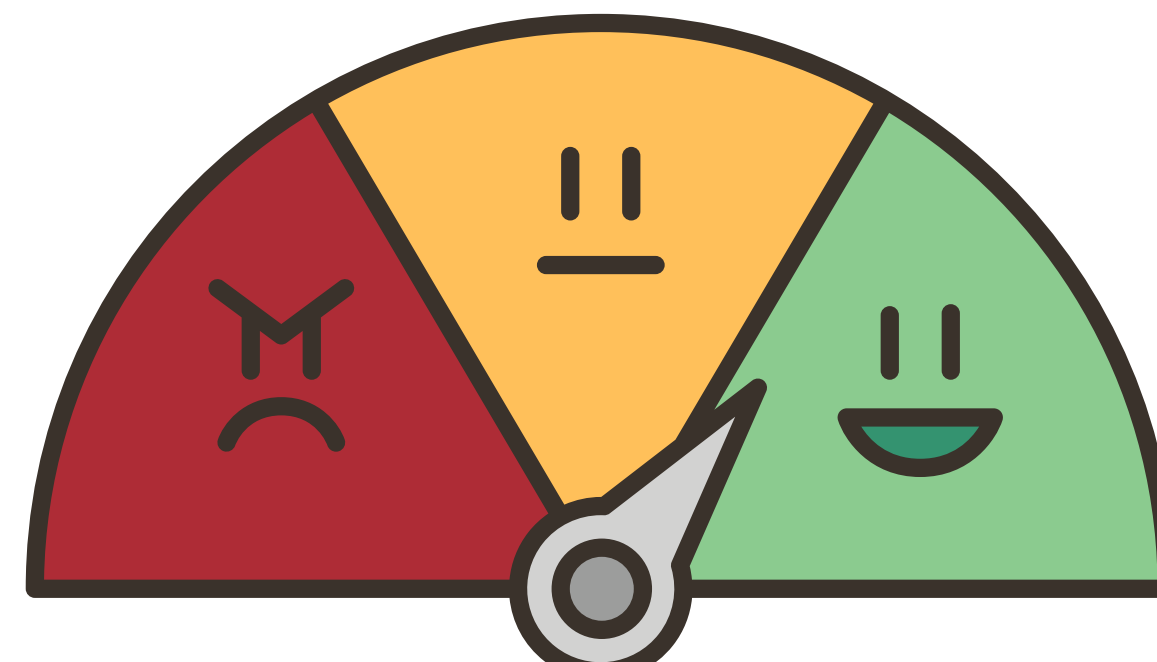
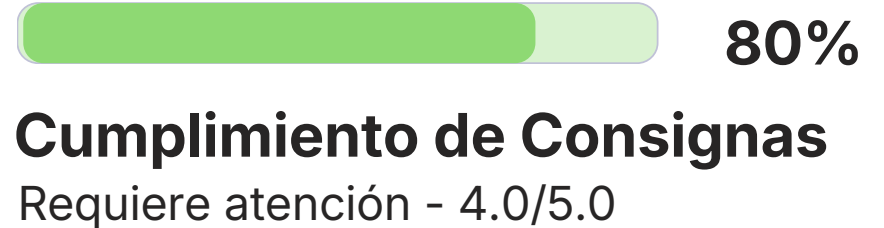
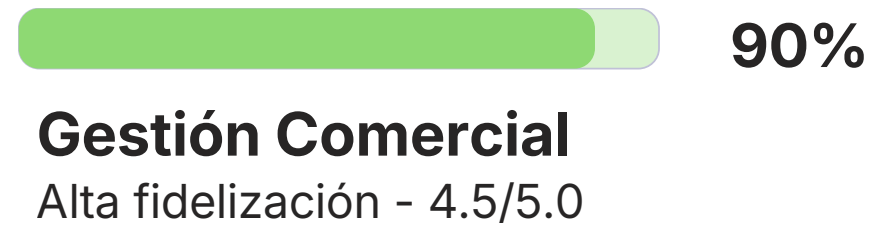
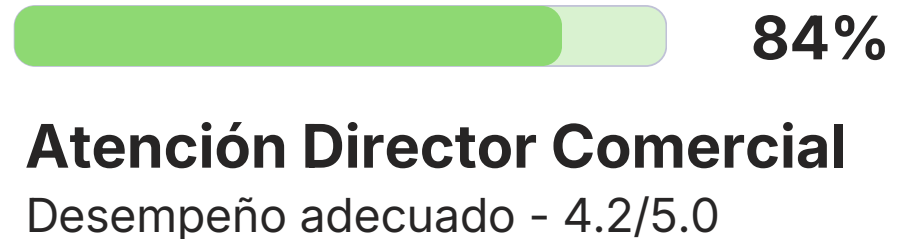
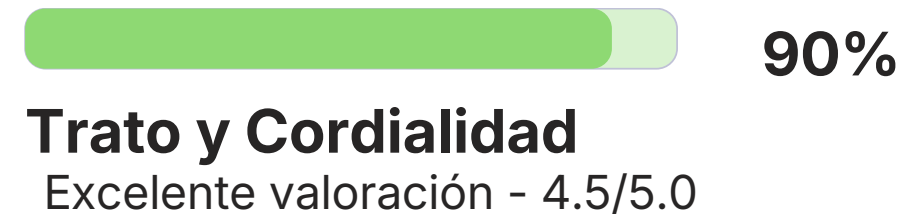
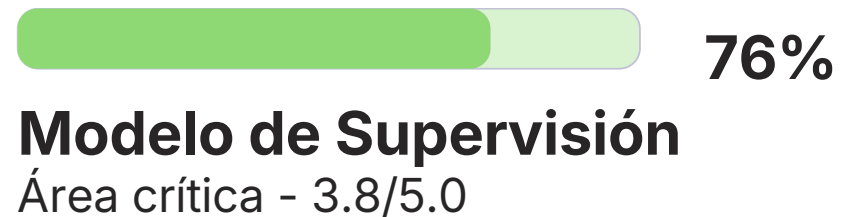
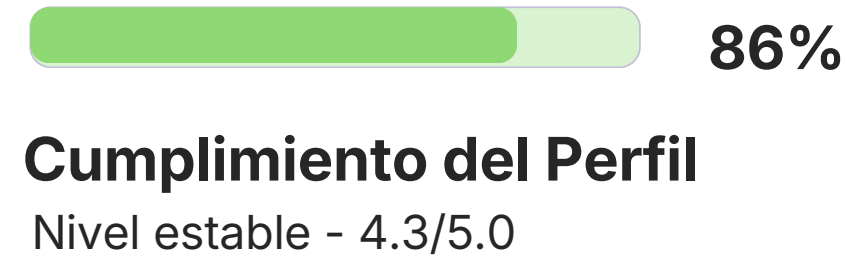
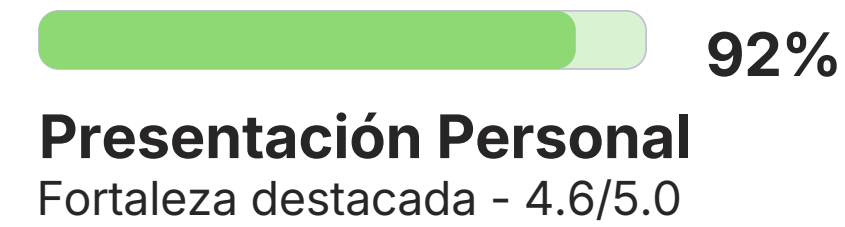
Durante el ciclo 2025 se aplicaron 224 encuestas de satisfacción, obteniendo un promedio de 4,0, correspondiente al nivel “Satisfecho”. Los resultados reflejan un desempeño favorable, evidenciado en la satisfacción de los clientes y la continuidad de los contratos.





3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Clasificación de mayor a menor nivel de satisfacción reportada por los clientes:





3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

HALLAZGOS PRINCIPALES DEL ANÁLISIS

Fortalezas Destacadas

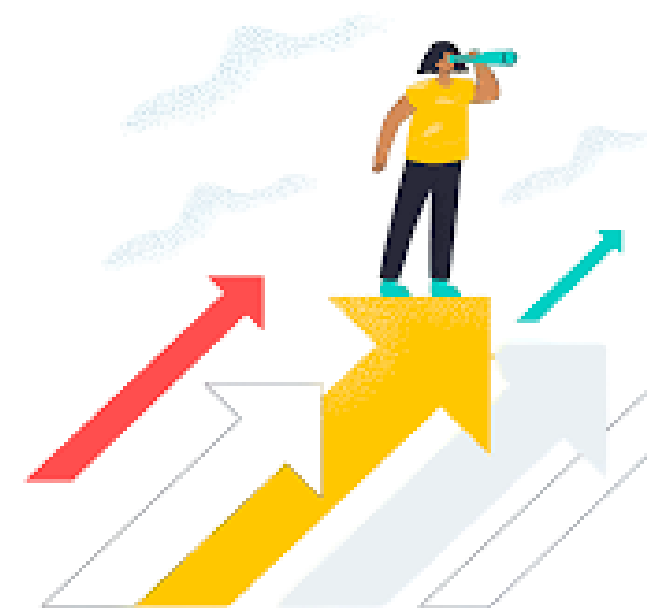
Gran número de encuestados calificó con **5 (Excelente)** la presentación personal de los guardas y la gestión para renovación de contratos.

Cientes como Edificio Prestigio 90, Edificio Imperial y Edificio Cumbre reportaron **satisfacción total** en todos los aspectos evaluados.

Áreas Críticas Identificadas

Se observaron puntajes bajos aislados en Cumplimiento de Consignas de Seguridad.

Calificaciones de 3 son frecuentes en el "Modelo de Supervisión", evidenciando una brecha significativa en este servicio.





3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

HALLAZGOS PRINCIPALES DEL ANÁLISIS

Aunque la percepción general es positiva, existen fallas específicas que requieren atención inmediata

La queja más frecuente es la falta de presencia o desconocimiento de los supervisores por parte de las administraciones.

Contexto clave: Los administradores no tienen horarios fijos y el supervisor realiza visitas que no coinciden con la disponibilidad del cliente.

PLAN DE ACCIÓN

- Optimización en Talk Plus: Apertura de un espacio dedicado exclusivamente a la "Visita del Cliente" para formalizar el registro.
- Control Operativo: Envío de rutas a los Coordinadores de Operaciones para detectar brechas de cumplimiento.
- Formación Estratégica: Ejecución de capacitaciones para los supervisores basadas en el análisis de las rutas no ejecutadas.



3.2.RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

COMUNICACION DE CUMPLIMIENTO AL CLIENTE

INFORME DESEMPEÑO CORPORATIVO

VIGILANCIA PRIVADA

Es un placer presentarles a nuestras partes interesadas el informe corporativo de nuestra organización del año 2025.

NIVEL ORGANIZACIONAL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

LOS INDICADORES DE GESTIÓN, SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS PARÁMETROS DE SATISFACCIÓN ESPERADOS POR LA COMPAÑÍA; ASÍ MISMO, LA EVALUACIÓN DE SERVICIO SE ENCUENTRA CON UN PROMEDIO DE CALIFICACIÓN DE 4,0 SOBRE 5 DURANTE EL AÑO 2025; ESTE RESULTADO NOS PERMITE EVIDENCIAR QUE NUESTROS CLIENTES SE ENCUENTRAN SATISFECHOS CON EL SERVICIO OFRECIDO

TRAMITE A PQR CORPORATIVOS

SE EVIDENCIA PARA EL AÑO 2025. EN EL ANÁLISIS DE LAS PQR QUE SE HAN PRESENTADO EN EL TRANCURSO DEL AÑO, SE EVIDENCIA UNA TENDENCIA ALTA FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS Y DE DAÑO EN BIEN MUEBLE. LA ALTA DIRECCIÓN, EL ÁREA DE OPERACIONES Y LA GERENCIA COMERCIAL ADELANTAN REUNIONES PRESENCIALES CON EL FIN DE ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS DIENTE COMO MANERA PREVENTIVA.

CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

la organización da cumplimiento a las políticas y objetivos estratégicos.

Capacitación
Rentabilidad
Prevención corrupción t soborno
Respeto de los DDHH
Participación y consulta
Aspectos ambientales
Cumplimiento legal

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS

TOTAL DE INDICADORES: 13
OBJETIVOS CUMPLIDO: 13

PQR
Satisfacción al cliente
Incrementar la cultura de la seguridad
Mantener condiciones de trabajo segura
Riesgos viales
Mejora Continua

Sistemas de gestion

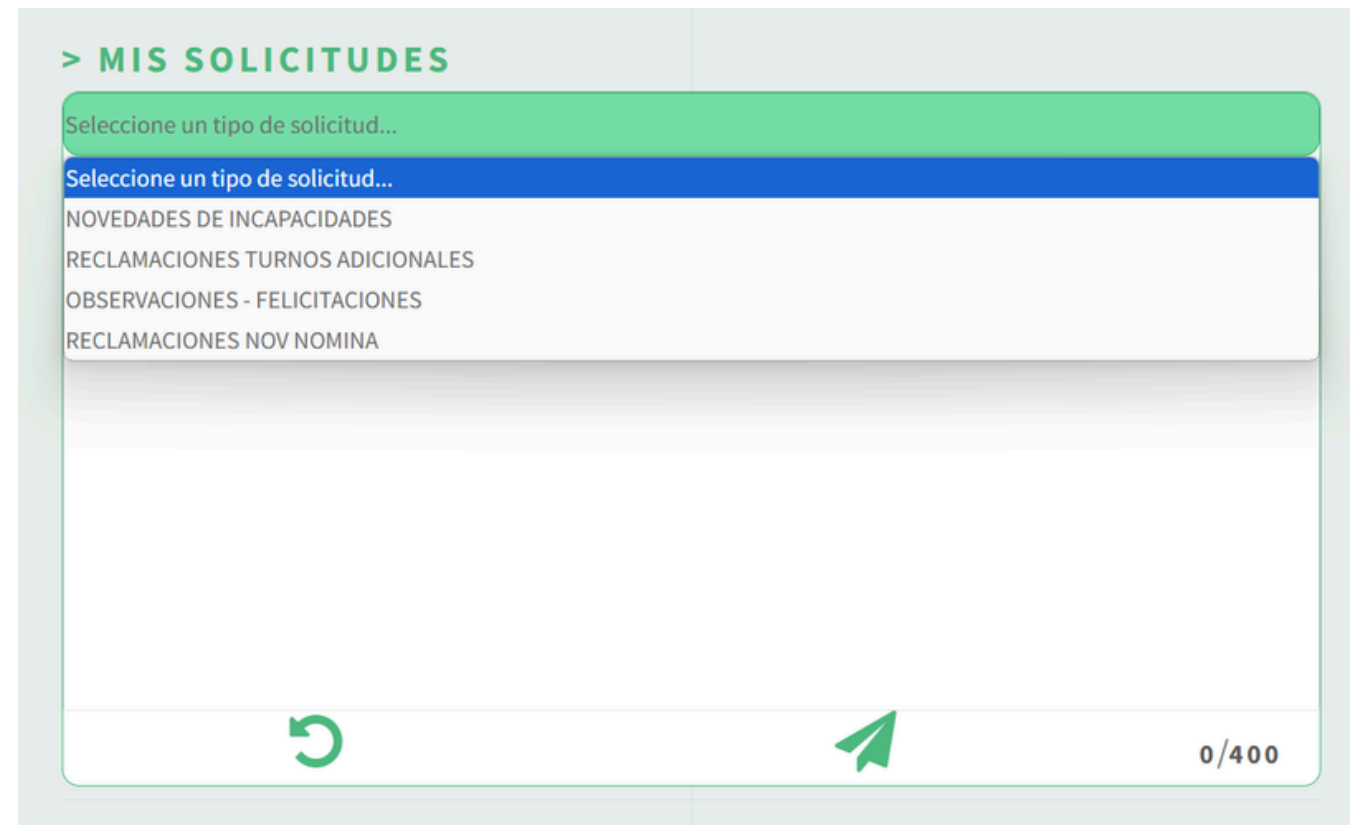
La organización esta certificada en las siguientes normas:

Se informa al cliente que se ha comunicado el estado actual del Sistema de Gestión Integral de la organización, incluyendo los avances, resultados y acciones implementadas para asegurar su correcto funcionamiento y mejora continua. Esta comunicación refuerza nuestro compromiso con la



3.2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ATENCIÓN SOLICITUDES CLIENTE INTERNO 2025



Resumen de Solicitudes

Ingresada Desde: 30-07-24 00:00 Ingresada Hasta: 30-11-24 08:45 Colaborador: Colaborador...

RRHH	Vigente	Respondida	Vencida	Sin Gestión	Total
ADMINISTRATIVO	12	19	7	144	182

N°	Colaborador	Solicitud	Tipo Solicitud	Área	Estado	Fecha Recepción	Vencimiento	Origen
1324	18958781 RESTREPO VASQUEZ LUIS CARLOS F. Ingreso: 06-01-2024	0102	NOVEDADES DE INCAPACIDADES	REMUNERACIONES	Vigente	30-11-2024 06:03:58	06-01-2025 17:00:00	COLAB
1322	2988821 CASTILLO VARGAS OSCAR FERNANDO F. Ingreso: 19-04-2023	buenas tardes les Abia Oscar Fernando castillo puesto rio frio antiguo chia el motivo de este escrito es para saber si ya termine mi credito el cual solicite en mayo de este 2024...as el 30 de noviembre de este 2024 con cuotas de 100 pesos.	NOVEDADES DE INCAPACIDADES	REMUNERACIONES	Vigente	29-11-2024 15:04:21	06-01-2025 15:04:00	COLAB
1321	80401133 QUECAN ALVARADO WENCESLAO F. Ingreso: 12-09-2017	buenas tardes nesecito un laborami me isieron un descuento por nmina de un embargo de mi sueldo pero me llaman dela cooperativa que para pedirme un certificado del pago que se ISO por parte de la empresa nhh me pueden colaborar	NOVEDADES DE INCAPACIDADES	REMUNERACIONES	Vigente	28-11-2024 12:58:09	03-01-2025 16:58:00	COLAB
1320	17286285 GARCIA BETANCUR REINEL DE JESUS F. Ingreso: 01-09-2023	muy buenos das quiero aser una pregunta porque en el control Rol me aparece el dia 6 en rojo si lo pedi ese dia por el dia de la familia necesito una respuesta sobre ese turno gracias	NOVEDADES DE INCAPACIDADES	REMUNERACIONES	Vigente	28-11-2024 06:54:02	03-01-2025 12:00:00	COLAB
1319	1077083348 SOTELO FLOREZ SANDRA PATRICIA F. Ingreso: 07-10-2024	desprendible de nomina mes de octubre muchas gracias .	NOVEDADES DE INCAPACIDADES	REMUNERACIONES	Vigente	28-11-2024 06:04:36	03-01-2025 12:00:00	COLAB

Se cuenta con el Portal del Colaborador, una aplicación diseñada para facilitar la comunicación interna. A través de esta plataforma, los funcionarios tienen la posibilidad de realizar solicitudes y enviar felicitaciones, recibiendo respuestas de manera ágil y eficiente en el mismo medio.



3.2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

PORTAL DEL COLABORADOR INFORMACIÓN DE INTERÉS

DATOS DEL TRABAJADOR

DATOS GENERALES

Antigüedad: 10 MESES, 27 DÍAS

Vacaciones DISPONIBLE: 0 ACUMULADA: 13

PIN FaceID: [Ocultado]

PERMITE REALIZAR SOLITUDES

> MIS SOLICITUDES

Seleccione un tipo de solicitud...

- NOVEDADES DE INCAPACIDADES
- RECLAMACIONES TURNOS ADICIONALES
- OBSERVACIONES - FELICITACIONES
- RECLAMACIONES NOV NOMINA

NOTIFICACIÓN MENSAJES IMPORTANTES

> MIS MENSAJES

- Enviado (29-06-2024)
Visto (29-06-2024)
COTIZACIONES ABRIL Y MAYO 2020 : Buen día le recordamos al personal que laboró en los periodos de abril y mayo de 2020; Durante la emergencia sanitaria decretada por el COVID-19, el Gobierno Nacional
- Enviado (27-05-2024)
Visto (27-05-2024)
entrega de soportes para justificar ausencias haya tenido en mayo esto con el fin de que su liquidación salarial quede perfectamente ajustada
- Enviado (21-05-2024)
Visto (22-05-2024)
CAPACITACION : Reciban un cordial saludo; a continuación adjunto invitación enviada por la SUPERVIGILANCIA Y POLICÍA NACIONAL para participar en la videoconferencia que se llevará a cabo el

NOTIFICACIÓN DIARIO ELECTRONICO

> DIARIO ELECTRÓNICO DE PPH LTDA

**ENCUESTA DE CLIMA LABORAL
¡TODO UN PLAN DE ACCIÓN!**

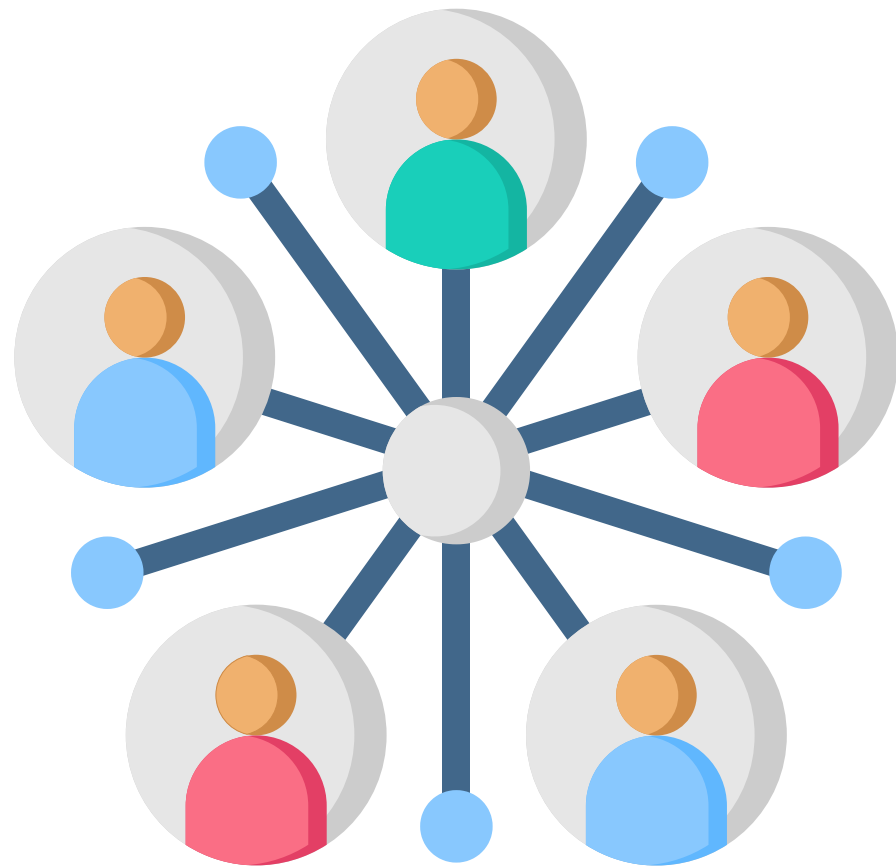
Participa en el mejoramiento continuo de la COMPañÍA DE VIGILANCIA PPH diligenciando la encuesta de medición de clima laboral.

Recuerda: esta encuesta la puedes realizar en cualquier momento del día 24/7 desde tu celular o computador.

Nota: plazo máximo 19 de julio



3.2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS



- Se han establecido canales de comunicación interactivos con todos los niveles de la organización a través de las diferentes herramientas que permiten la promoción y prevención de ATEL en los centros de trabajo. (Página de difusión corporativa, línea de atención al cliente interno , comunicados con la figura institucional folletos, etc.)
- La organización ha involucrado al personal operativo y administrativo en la identificación de los riesgos asociados al sitio de trabajo, mediante formulario de google forms y metodologías como el reporte de actos y condiciones inseguras y campañas basadas en la observación comportamental en los puestos de trabajo.
- La organización está creando espacios de participación en jornada de salud y bienestar para el personal administrativo y operativo con el fin de promover la prevención y promoción de la salud durante la jornada laboral (Encuestas de vigilancia epidemiológica, folletos)



3.3 TÉCNICAS, PRODUCTOS O PROCEDIMIENTOS QUE SE PODRÍAN EMPLEAR EN LA ORGANIZACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DE SGOS

Durante el período evaluado, se fortaleció la eficiencia operativa, la prevención de incidentes, el control del servicio de vigilancia y la toma de decisiones gerenciales, mediante la adopción de técnicas de gestión, la implementación de herramientas tecnológicas y la estandarización de procedimientos críticos del SGOS.





3.4 RESULTADOS DE LOS EJERCICIOS Y LAS PRUEBAS DE VULNERABILIDAD

Resultados consolidados del período evaluado (2025)

- Se ejecutaron 201 pruebas de vulnerabilidad durante el año.
- 182 pruebas presentaron resultados eficaces.
- Promedio anual de eficacia: 95 %
- La meta del 90 % fue cumplida en 11 de los 12 meses evaluados.

Mes con desviación:

- Mayo (77 %), asociado a oportunidades de mejora en la ejecución y control de los ejercicios.

Análisis de desempeño

- Se evidenció un desempeño consistente y controlado en la ejecución de los simulacros.
- Los resultados reflejan un adecuado nivel de preparación operativa del personal de vigilancia.
- La desviación identificada permitió activar acciones correctivas y ajustes operativos, mejorando el desempeño en los meses siguientes.





3.5 REPORTE DE INCIDENTES

Resultados consolidados del período evaluado

- Total de siniestros registrados: 44
- Promedio mensual de puestos: 288
- Promedio anual de siniestralidad: 1,28 %
- Cumplimiento de la meta: 100 % de los meses se mantuvieron por debajo del 5 %

Comportamiento de la incidencia.

- El porcentaje de siniestralidad osciló entre 0,34 % y 2,15 %.
- Los valores más altos se presentaron en: Agosto (2,13 %), Septiembre (2,15 %)

Aun en los meses de mayor incidencia, el indicador se mantuvo muy por debajo de la meta establecida.

- Los siniestros se concentraron en puestos específicos, sin evidencia de afectación sistémica del servicio.
- Se identificó recurrencia puntual en algunos clientes durante el año (ej. Reserva de Cajicá, Power China, Balcones de la Alameda).
- No se presentaron incidentes críticos que comprometieran la continuidad del servicio, la seguridad del personal o la confianza del cliente.
- El bajo nivel de siniestralidad evidencia un adecuado control operativo del SGOS.
- Los incidentes registrados permitieron:
 - Validar la eficacia de los controles existentes
 - Identificar oportunidades de mejora en puestos específicos
 - Reforzar la cultura de reporte y prevención





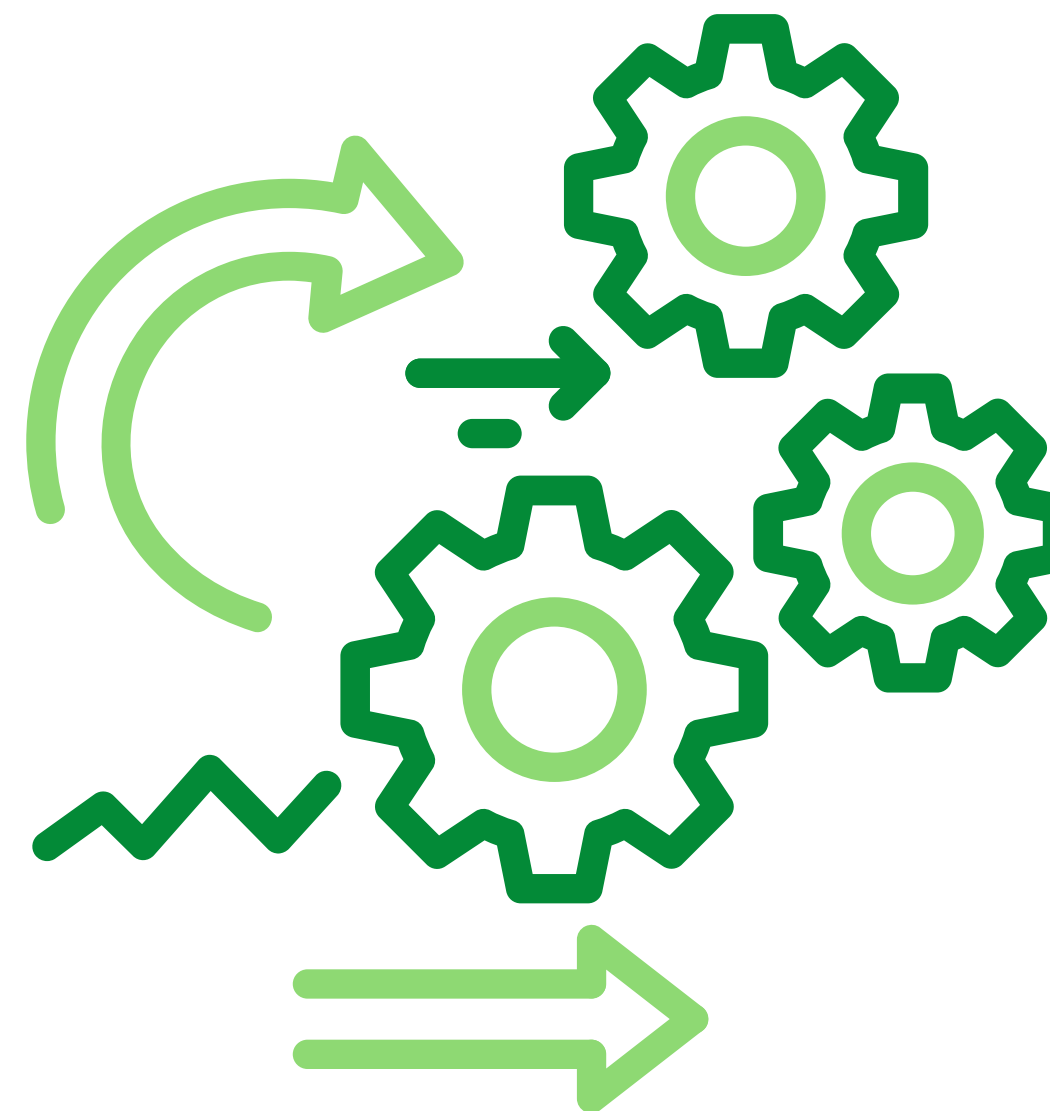
3.6 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

Desempeño de los procesos

Se revisaron los diferentes procesos, teniendo en cuenta los indicadores definidos, el cumplimiento de los objetivos, los resultados del seguimiento y medición, así como los informes de auditorías internas y el análisis de riesgos y oportunidades.

En términos generales, los procesos estratégicos, misionales y de apoyo presentaron un desempeño acorde con los criterios establecidos, evidenciando estabilidad operativa y cumplimiento de los parámetros de eficacia y eficiencia. Los indicadores de gestión muestran una tendencia favorable en la mayoría de los procesos, lo que refleja la adecuada planificación, control y mejora continua del sistema.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en algunos procesos, principalmente relacionadas con el fortalecimiento del control operativo, la estandarización de actividades y el seguimiento oportuno a las acciones correctivas y preventivas. La Dirección determinó mantener el monitoreo permanente de estos procesos y definir acciones de mejora cuando sea necesario.



3.6 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PPH



Conformidad de los servicios

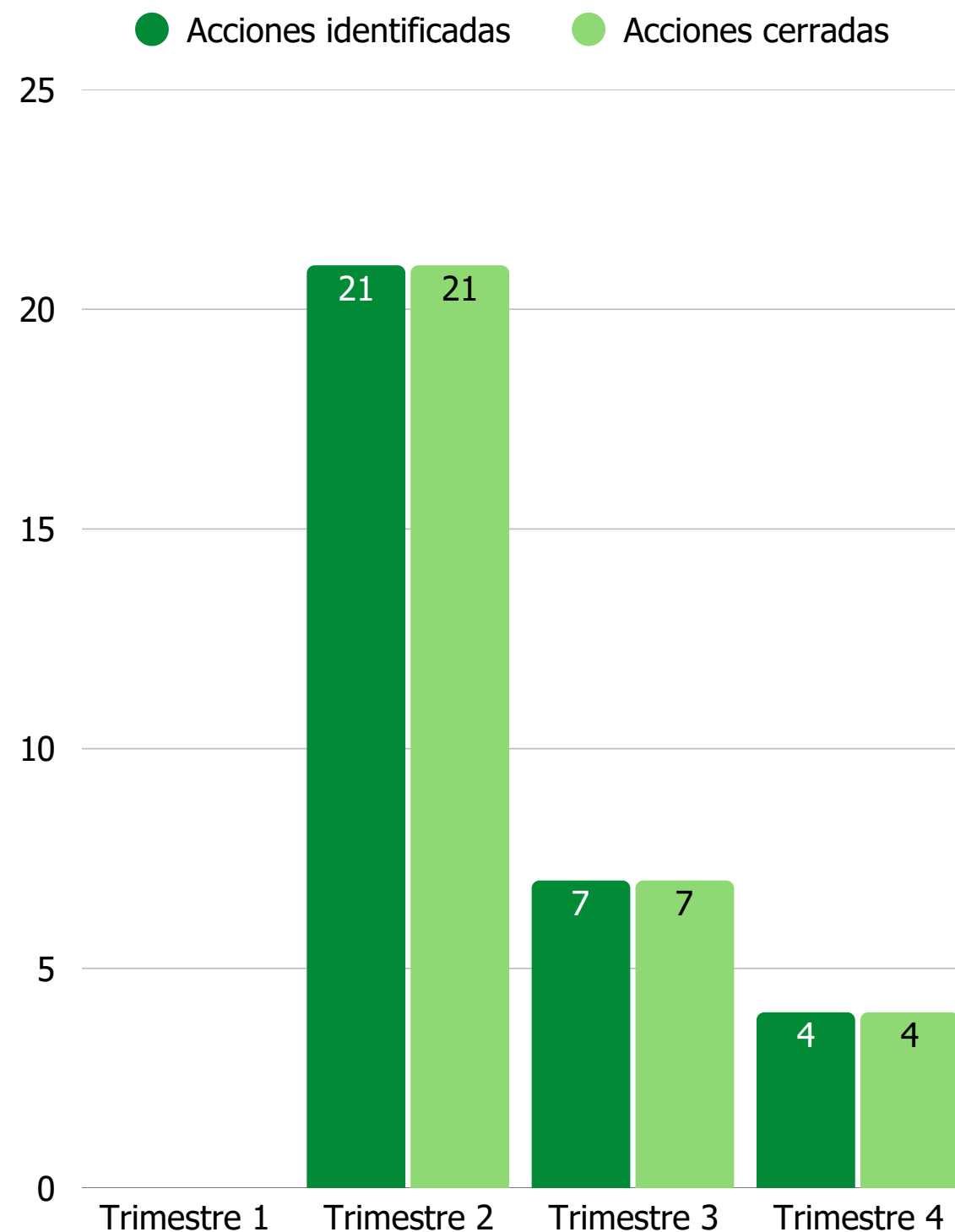
Se evaluaron la conformidad de los servicios ofrecidos, considerando los resultados del control operacional, el cumplimiento de los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como la gestión de quejas, reclamos y no conformidades.

Los resultados evidencian que los productos y servicios suministrados cumplen en su mayoría con los requisitos establecidos, garantizando la satisfacción del cliente y la continuidad del servicio. Las no conformidades identificadas durante el periodo fueron gestionadas conforme a los procedimientos definidos, implementando acciones correctivas que permitieron controlar las causas y evitar su recurrencia.

Adicionalmente, se evidenció que los mecanismos de verificación y seguimiento permiten asegurar la conformidad del servicio, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de las partes interesadas y al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.



3.7 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS



Primer trimestre (enero – marzo):

Durante este período no se identificaron acciones correctivas ni preventivas en la organización, por lo cual no se registraron acciones a gestionar ni resultados asociados al indicador.

Segundo trimestre (abril – junio):

En abril se realizaron auditorías externas al RUC y al estándar BASC. En la auditoría RUC se identificaron 8 no conformidades, las cuales fueron cerradas oportunamente, alcanzando un 100 % de cierre, lo que demuestra la eficacia del tratamiento de las acciones correctivas. En la auditoría BASC se identificaron 6 no conformidades y 4 observaciones, evidenciando oportunidades de mejora y la necesidad de fortalecer controles y procesos internos. Estos resultados reflejan la efectividad del sistema de gestión y la importancia de mantener un seguimiento continuo a las observaciones identificadas.

Tercer trimestre (julio – septiembre):

En agosto se ejecutó la auditoría interna al proceso de Logística (Administrativo), en la cual se identificaron 3 no conformidades y 2 oportunidades de mejora, permitiendo establecer acciones correctivas y de mejora orientadas a optimizar los procedimientos internos.

En septiembre se realizó la auditoría interna al proceso de Direccionamiento Estratégico, identificándose 1 observación, lo que evidencia un adecuado nivel de cumplimiento, con oportunidades de ajuste menor para fortalecer la gestión del proceso.

Cuarto trimestre (octubre – diciembre):

En octubre se llevó a cabo la auditoría interna al proceso de Direccionamiento Estratégico, detectándose 2 no conformidades al sistema de gestión y 2 observaciones. Una de estas observaciones corresponde al proceso de Experiencia al Cliente, la cual permanece abierta y cuenta con acciones de mejora definidas y seguimiento






3.8 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Direccionamiento estratégico	Quejas del cliente	<=15%	13%	
	Atención PQRS	90%	100%	
	Satisfacción del cliente	80%	100%	
	Cobertura de satisfacción del cliente	90%	94%	



3.8 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión comercial	Crecimiento clientes	5%	1%	
	Facturación	100%	100%	
	Clientes confiables	100% Anual	100%	




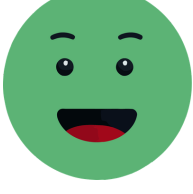


3.8 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Operativa	Cumplimiento de pruebas de vulnerabilidad	90%	95%	
	Eficacia de pruebas de vulnerabilidad ejecutadas	90%	95%	
	Siniestralidad	<=5%	1,28%	
	Eficiencia en la instalación de puestos	80%	100%	
	Eventos indeseables y perturbadores	100%	100%	
	Mantenimiento de armas	100%	100%	



3.8 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Humana	Cobertura de capacitación	>80%	94%	
	Eficacia de la formación	>90%	100%	
	Cobertura en capacitación derechos humanos	100%	100%	
	Cumplimiento de programas de capacitación	>90%	96%	





3.8 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Humana	Calificación de desempeño	100%	100%	
	PQRS internas	<=15%	10%	
	Acreditación personal operativo	100%	100%	
	Producto no conforme	<= 8%	2%	






3.8 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Gestión Administrativa	Proveedores confiables	100%	86%	
	Calificación de proveedores	100%	85,7%	



3.8 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	NIVEL DEL CUMPLIMIENTO
Sistema de gestión	Auditorías realizadas	90%	100%	
	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	80%	92%	
	Control de riesgos	90%	100%	

3.9 RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Se cumple de manera puntual con el programa de auditorías establecido para el año. En el primer semestre, se realiza la auditoría externa con el ente certificador BASC, garantizando el cumplimiento de los estándares internacionales de seguridad, adicionalmente se realiza la evaluación de requisitos legales.

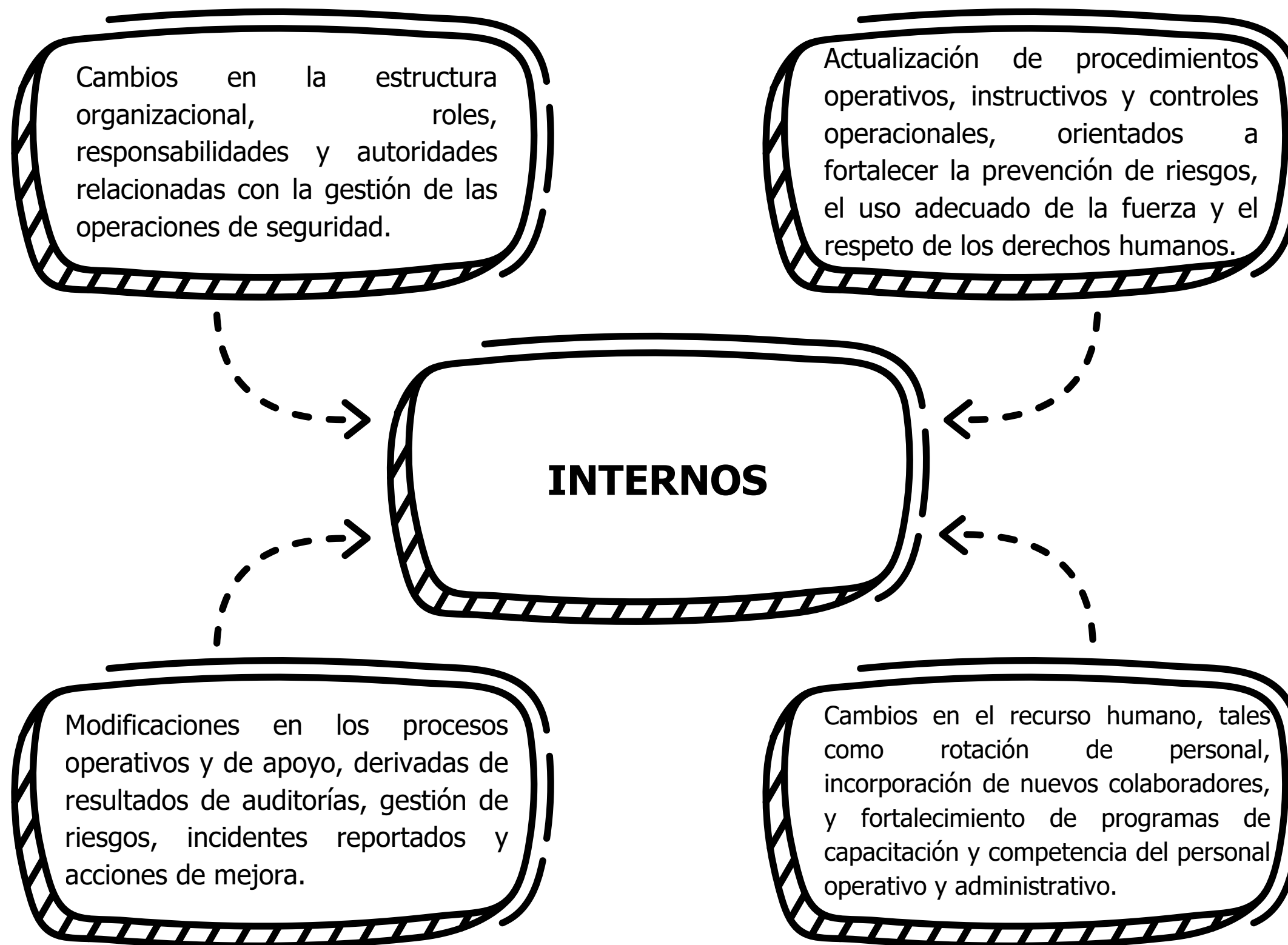
En el segundo semestre, se ejecutan las auditorías internas a cada uno de los procesos de la organización, Evaluación de requisitos legales, también se realizó el nivel de cumplimiento del SG-SST de acuerdo con el decreto 1072 del 2015 y auditoría SARLAFT.

Como resultado de estas auditorías, se identificaron un total de 32 hallazgos, entre no conformidades y oportunidades de mejora, las cuales están siendo abordadas para asegurar la mejora continua y el alineamiento con los objetivos organizacionales.

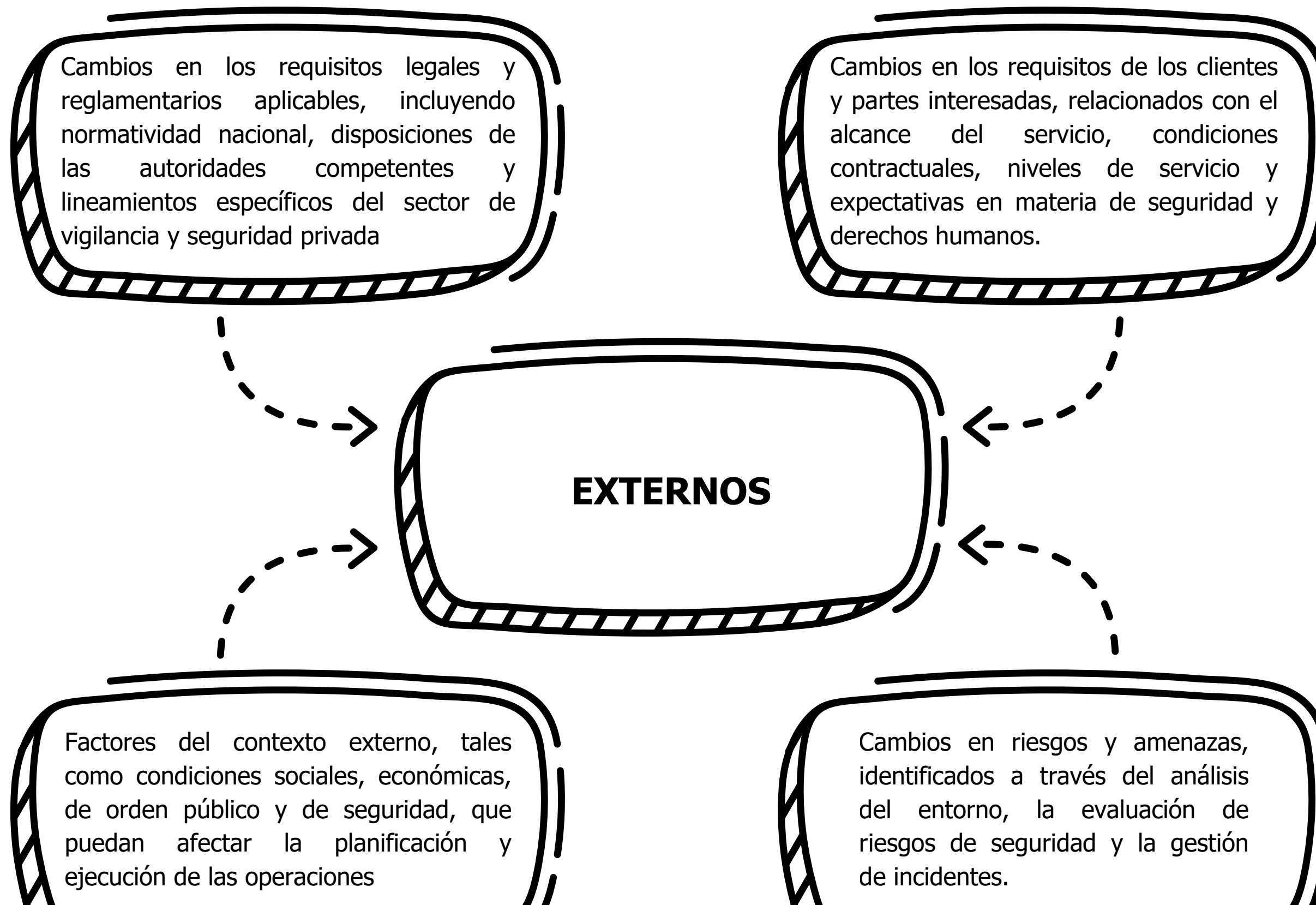




3.10 TODOS LOS CAMBIOS QUE PODRÍAN EFECTUAR AL SGOS



3.10 TODOS LOS CAMBIOS QUE PODRÍAN EFECTUAR AL SGOS



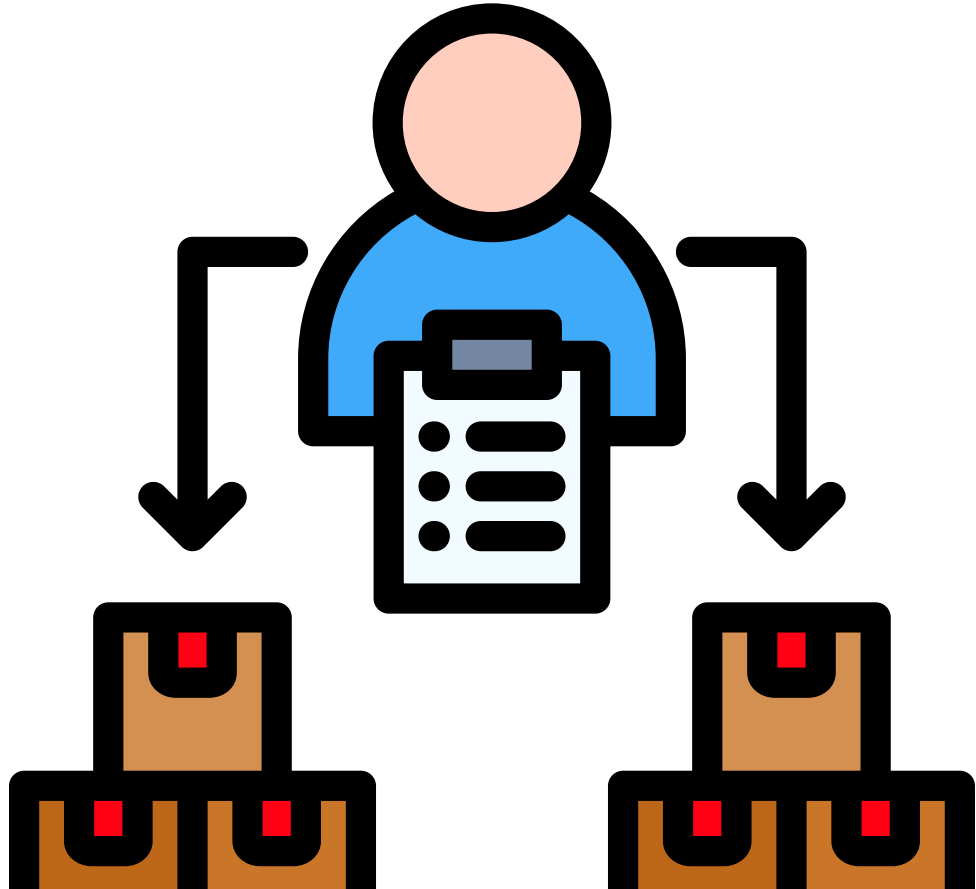


3.11 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNO

En la evaluación de proveedores realizada en el transcurso del año 2025, se evidencia un promedio de calificación del 90%, demostrando así cumplimiento de los requisitos exigidos a nuestros proveedores en cuanto a calidad, cumplimiento, condiciones de pago y atención al cliente se refiere.

Durante el año 2026, se dará continuidad con la evaluación a proveedores, facilitando así la gestión y retroalimentación con los proveedores a través de correos electrónicos.

Por otra parte se realizó la convención de proveedores en donde se socializan los temas relacionados con el sistema de gestión integrado (políticas, objetivos, metas, manual de contratistas, cumplimientos requisitos legales en el SG-SST y ambiental entre otros)





3.12 RESULTADOS ALCANZADOS EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Durante el año 2025 se aplicó la evaluación de desempeño al personal con un año o próximo a cumplirlo en la organización, evaluando un total de 768 colaboradores, quienes obtuvieron un promedio de calificación de 4,4. Este resultado se encuentra significativamente por encima de la meta establecida, lo que evidencia un desempeño global favorable, adecuado nivel de competencias y cumplimiento de responsabilidades por parte del personal evaluado.



		COMPETENCIA A EVALUAR	RESULTADO
COMPETENCIAS PERSONALES		Proactividad en el desarrollo de actividades del cargo.	
		Capacidad de análisis y aplicación de conocimientos y experiencia.	
		Actitud de servicio (Se caracteriza por ser una persona proactiva durante el servicio).	
		Capacidad de transmitir información clara y precisa a otras personas y de responder adecuadamente un evento o novedad.	
		Nivel de compromiso con la labor desarrollada.	
		Promedio:	#DIV/0!
		COMPETENCIA A EVALUAR (JEFE DIRECTO)	RESULTADO
COMPETENCIAS SOCIALES		Trabaja en equipo (Colaboración con sus pares).	
		Interactúa con sus compañeros y superiores.	
		Participa en el desarrollo de labores propias del cargo o de la compañía.	
		Respeto a sus compañeros y superiores.	
		Interactúa armónicamente con otras personas, a través del intercambio de información clara y precisa y de la escucha activa.	
	RRHH	Cumplimiento de jornada laboral (Llega a tiempo para recibir el turno de trabajo)	
	Presentación personal (Excelente estado del cabello, limpieza y porte del uniforme).		
		Promedio:	#DIV/0!

		COMPETENCIA A EVALUAR	RESULTADO
CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		Conoce las consignas particulares del puesto.	
		Cumple las funciones y responsabilidades en materia de seguridad.	
		Informa las anomalías o desviaciones que observa en el servicio.	
		Acata las recomendaciones que se le hacen.	
		Conoce los riesgos asociados al puesto de trabajo.	
		Reportar de manera inmediata y veraz cualquier incidente, acto, situación o sospecha que vulnere derechos humanos.	
		Conoce la piramide del uso de la fuerza.	
		Promedio:	#DIV/0!
		COMPETENCIA A EVALUAR	RESULTADO
CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Conoce, entiende y cumple la Política del sistema integrado de gestión.	
		Conoce y cumple con la Política de No Alcohol, drogas y tabaquismo y seguridad Vial.	
		Reporta condiciones, actos inseguros (Reporte de Actos y condiciones inseguras) e incidentes oportunamente.	
		Conocimiento y cumplimiento del código de ética.	
		Reporta situaciones sospechosas, ilícitas corrupción y soborno.	
		Conoce los aspectos e impactos ambientales en la ejecución de sus actividades y aplica medidas para controlarlos	
	Conoce y aplica la política de Derechos Humanos		
		Promedio:	#DIV/0!
		Calificación Final	#DIV/0!



3.13 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

El 18 de Octubre, se realizó la auditoría de requisitos legales, ; no se evidencia desviación o incumplimiento de requisitos legales propias de la actividad económica que puedan afectar la prestación del servicio en las diferentes modalidades.

Los criterios de verificación fueron:

- Procedimiento de identificación y seguimiento de requisitos legales,
- Matriz de requisitos legales,
- Normatividad legal aplicable a la actividad económica

La conclusión de auditoría de requisitos legales permite evidenciar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización.





4. GRADO EN EL QUE SE HAN CUMPLIDO LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS



Los objetivos del sistema de gestión son trazados a través de indicadores los cuales se evalúan según la frecuencia definida por cada uno de los líderes de proceso en la ficha de indicadores; los resultados se ven reflejados en el cumplimiento de los objetivos y las metas trazadas.

Se realiza seguimiento y análisis de la **Política de Gestión integral** se concluye que es pertinente para la organización, se encuentra actualizada, se dispone como información documentada, es comunicada y se encuentra disponible en diferentes canales para las partes interesadas.



4. GRADO EN EL QUE SE HAN CUMPLIDO LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS



Fortalecer las competencias de los empleados mediante programas de capacitación continua, así como un seguimiento oportuno a su desempeño y desarrollo profesional.



Atender de manera eficiente y oportuna las quejas y reclamos de las partes interesadas.



Incrementar la rentabilidad y el valor para nuestros accionistas, asegurando un crecimiento sostenido.



Elevar la satisfacción de las partes interesadas mediante un enfoque proactivo en la mejora de nuestros procesos.



Prevenir actividades ilícitas, así como prácticas de corrupción y soborno, fomentando una cultura de ética y transparencia.



Promover y fortalecer la cultura de seguridad integral en todos los niveles de la organización.



Fomentar el respeto y la promoción de los derechos humanos dentro de nuestras operaciones y relaciones laborales.



Promover y reducir un entorno laboral seguro y saludable, previniendo enfermedades, accidentes, daños e impactos socioambientales.



Impulsar la participación activa y la consulta con nuestras partes interesadas en todos los ámbitos de los diferentes niveles de la organización.



Identificar, evaluar y gestionar los riesgos laborales y viales, implementando medidas de control efectivas.



4. GRADO EN EL QUE SE HAN CUMPLIDO LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS



Fomentar la cultura de la prevención en todos los procesos de la organización, con énfasis en la anticipación de riesgos.



Gestionar de manera responsable los aspectos ambientales, tomando acciones para mitigar los impactos negativos en el entorno.



Buscar la mejora continua de la eficacia del sistema integrado de gestión, garantizando su adaptabilidad y desempeño.



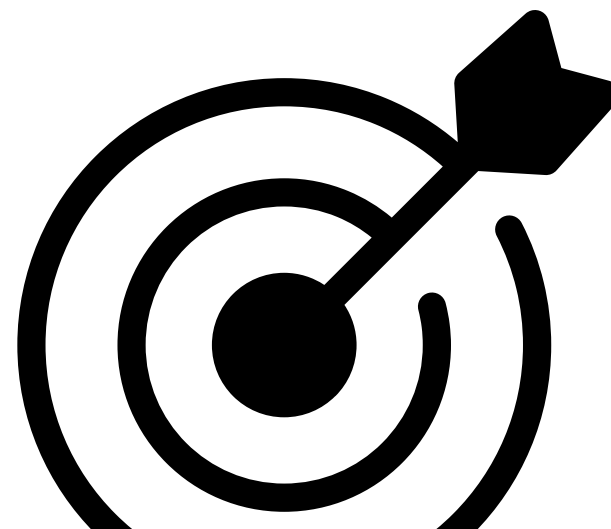
Cumplir con la normativa nacional vigente aplicable, asegurando el cumplimiento en todos los niveles de la organización.



Prevenir, mitigar y responder de manera efectiva a eventos indeseables y perturbadores durante la ejecución de las operaciones de vigilancia, garantizando la seguridad y satisfacción de nuestros clientes.



Implementar medidas eficaces para garantizar la seguridad de la información, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, y asegurando un uso seguro de las tecnologías de la información.



5. IMPACTOS EN LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD



Impactos operacionales



Variaciones en las condiciones del entorno operativo, incluyendo factores sociales, de orden público y de seguridad, que incidieron en la planificación y ejecución de los servicios.

Cambios en el alcance y características de los servicios de seguridad, derivados de nuevos contratos, modificaciones contractuales o finalización de servicios.

Afectaciones en la continuidad del servicio, asociadas a rotación de personal, ausentismo, contingencias y operativas.

Impactos derivados de incidentes de seguridad, los cuales fueron gestionados conforme a los procedimientos establecidos, minimizando afectaciones a las personas, bienes y operaciones del cliente.

5. IMPACTOS EN LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD

Impactos en derechos humanos y uso de la fuerza

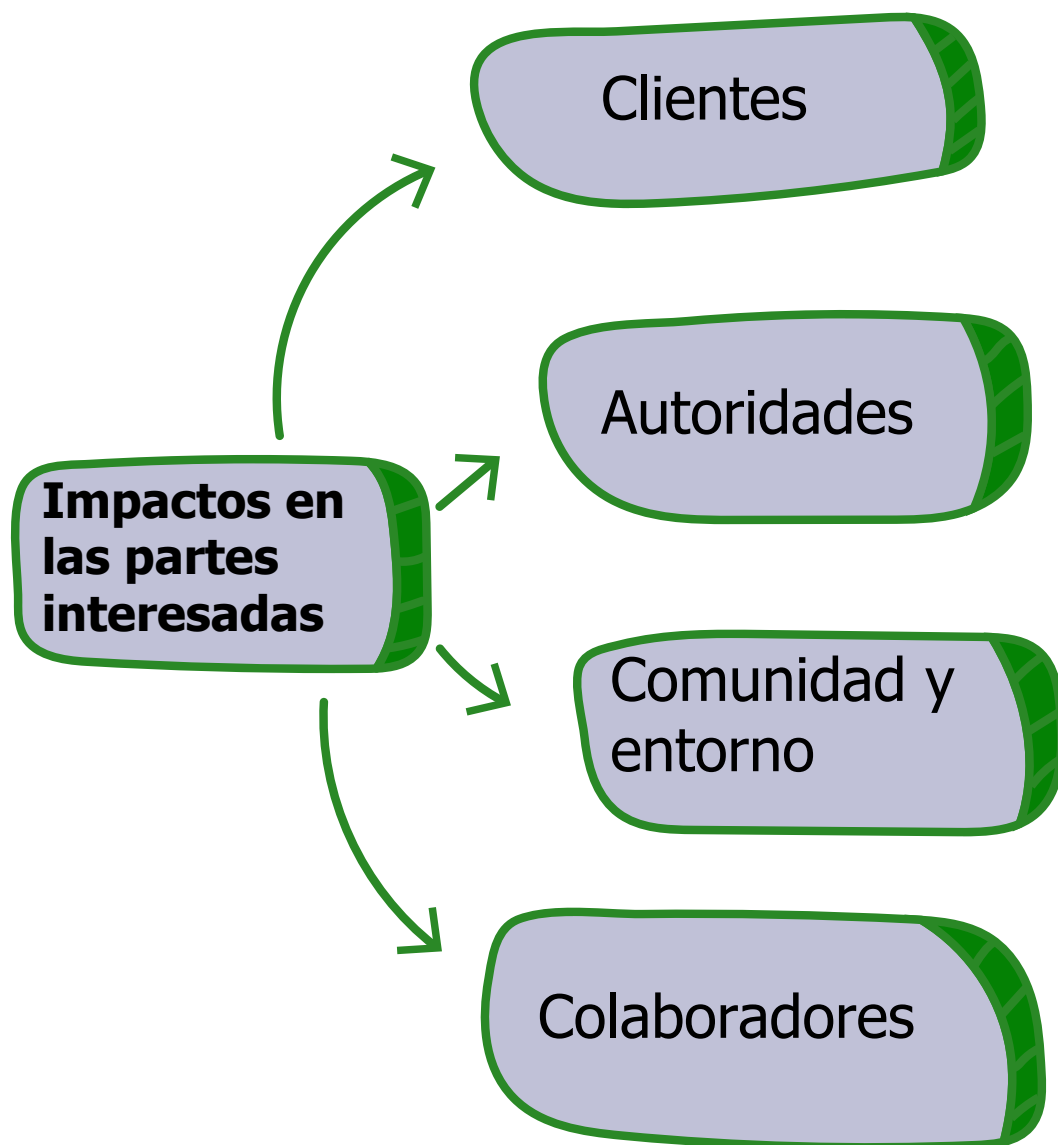


Las operaciones se ejecutaron bajo los principios de legalidad, necesidad, proporcionalidad y rendición de cuentas.

No se evidenciaron afectaciones significativas a los derechos humanos atribuibles a la organización.

Los eventos reportados fueron gestionados mediante los mecanismos de investigación, acciones correctivas y fortalecimiento de la capacitación del personal.

5. IMPACTOS EN LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD



Nivel de satisfacción adecuado, cumplimiento de los acuerdos de servicio y atención oportuna de requerimientos.

Exposición a riesgos operacionales controlados mediante planes de seguridad, capacitación y dotación adecuada.

Operaciones ejecutadas minimizando impactos negativos, promoviendo comportamientos responsables y preventivos.

Cumplimiento de requisitos legales y colaboración con las entidades competentes cuando fue requerido.



6. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS



- La Alta Dirección, considerando los resultados obtenidos en la revisión del Sistema de Gestión Integral, reafirma su compromiso de proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones de mejora propuestas. Estos recursos estarán contemplados en el presupuesto proyectado para el año 2026.
-
- Asimismo, dentro del presupuesto general de la Compañía se asignan partidas específicas para el Sistema Integrado de Gestión, incluyendo salarios del personal del área, formación, asesorías, auditorías internas y externas, evaluaciones médicas y pruebas requeridas.
-
- Así mismo, desde el proceso de licitaciones se realiza el costeo de los recursos humanos, tecnológicos, físicos entre otros con el fin de garantizar la prestación del servicio según los requisitos contractuales adquiridos con los clientes.



7. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Con el objetivo de garantizar una adecuada gestión de riesgos al interior de la organización, PPH LTDA. cuenta con una Matriz de Riesgos que permite identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a los diferentes procesos.

Anualmente, se lleva a cabo la verificación y actualización de esta matriz para asegurar el cumplimiento y la efectividad de los controles establecidos, con el propósito de mitigar los riesgos y minimizar el impacto que podrían tener en la organización en caso de materializarse.

PPH		MATRIZ GESTIÓN DE RIESGOS										GRD-R-038				
												VERSIÓN: 01				
												FECHA: 17-04-2017				
PROCESO	GESTION INTEGRAL		RESPONSABLE DE GESTIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	Representante por la Direccion			FECHA DE ELABORACIÓN	11/05/2017		FECHA ACTUALIZACIÓN	30/04/2024					
CONVENCIONES	BAJO		MEDIO			ALTO		CRITICO								
N.º	TIPO DE RIESGO U OPORTUNIDAD	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD		ANÁLISIS DEL RIESGO U OPORTUNIDAD			CALIDAD DE LA GESTIÓN			TRATAMIENTO DEL RIESGO U OPORTUNIDAD		MONITOREO Y REVISIÓN	SEGUIMIENTO EFICACIA			
		DESCRIPCIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CALIFICACIÓN RIESGO / OPORTUNIDAD	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO U OPORTUNIDAD	TRATAMIENTO DEL RIESGO U OPORTUNIDAD (MEDIDAS DE CONTROL EXISTENTES)	EFFECTIVIDAD	RIESGO RESIDUAL (N.R.R)			CONTROLES A IMPLEMENTAR	Que hacer Durante (Control Precoz del Sinistro)	Que hacer Después
1	Interno / Estratégico	Incumplimiento de las metas establecidas en el sistema integrado de gestión	Falta de seguimiento a los indicadores de gestión para monitorear el avance en el cumplimiento de las metas. Falta de compromiso de los líderes de procesos	Desviaciones en la toma de decisiones por parte de la organización. Carencia de mejora continua de los procesos.	RIESGO	Possible Mayor	4	12	Capacitación a los líderes de procesos sobre seguimiento y medición de los procesos Seguimiento a los indicadores de gestión	Medio 3	4	Revisar el establecimiento de funciones	Reporte extemporáneo	Revisar proceso de reporte y los responsables de la actividad	Indicadores de gestión	Se han medido los indicadores, para el área comercial las metas son altas y debido al mercado e presentan variaciones que afectan el cumplimiento de las metas, pero no por fallas en la gestión.
2	Interno / De cumplimiento	Uso de información obsoleta del sistema integrado de gestión	Fallas en el control de documentos	Errores en la operación y en el desarrollo de las actividades administrativas Utilización de documentos que no están registrados en el sistema, generando una no conformidad por control documental.	RIESGO	Possible Moderada	3	9	Procedimiento control de documentos	Medio 3	3	Organizar información del Sistema de gestión en red	Retirar documentos obsoletos, y distribuir los vigentes.	Revisión por parte del líder del proceso de gestión integral en el buen uso de la documentación vigente.	control de documentos y registros. Auditoría interna	No se ha realizado uso de información obsoleta, los controles son eficaces
3	Interno / De cumplimiento	Desconocimiento del sistema de gestión por parte del personal de la Organización	Baja socialización del sistema de gestión No desarrollar inducción al personal nuevo en relación con el sistema de gestión	Incumplimiento de procedimientos Fallas en el desarrollo de las actividades	RIESGO	Possible Moderada	3	9	Socialización periódica del sistema de gestión Inducción al personal nuevo sobre el sistema de gestión, según su alcance y aplicación	Alto 4	2	Promover la participación del personal de la Compañía en todos los niveles en la aplicación y mejora del sistema de gestión	Realizar retroalimentación sobre el sistema de gestión al personal	Buscar estrategias para mantener el conocimiento del sistema de gestión en todos los niveles de la Compañía	Resultados del seguimiento y auditorías	Se evidencia socialización del SIG, a través de inducción y reinducción al personal, los controles son eficaces
		Incumplimiento en el plan anual de auditorías	Fallas en el control del plan anual de auditorías Falta de coordinación con las	Incumplimiento frente a los requisitos del sistema de gestión.					programación y reprogramación de auditorías internas en el plazo establecido por la compañía.			Formación de auditores internos	Realizar la reprogramación de la auditoría. Presentar informe a la	Realizar la auditoría objeto de reprogramación. Plan de acción frente a las	Seguimiento a cumplimiento del plan de auditorías	Se ha dado cumplimiento al plan de



8. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN.

Se identificaron oportunidades de mejora continua orientadas a fortalecer la eficacia del sistema integrado, asegurar el cumplimiento normativo, mejorar la satisfacción del cliente y reforzar la seguridad de las operaciones y de la cadena de suministro.

Sistema de gestión de calidad

- Fortalecer el modelo de supervisión del servicio, mejorando la trazabilidad, oportunidad y efectividad de las visitas, con el fin de cerrar brechas identificadas en la percepción del cliente.
- Optimizar el cumplimiento de consignas y controles operativos, asegurando la estandarización de los procesos y la reducción de no conformidades y PQRS recurrentes.
- Mejorar el uso de los indicadores de desempeño como herramienta para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos.

Operaciones de seguridad

- Reforzar la gestión del riesgo en las operaciones de seguridad, mediante la revisión periódica de la matriz de riesgos, la recalificación de riesgos críticos y el fortalecimiento de controles operacionales.
- Fortalecer la gestión de incidentes, promoviendo el análisis de causa raíz, la eficacia de las acciones correctivas y la prevención de eventos indeseables.
- Continuar el fortalecimiento de la formación del personal operativo y administrativo en derechos humanos, uso de la fuerza, conducta ética y procedimientos operativos.



8. OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN.

Seguridad en la cadena de suministro

- Fortalecer los controles de seguridad en la cadena de suministro, especialmente en la gestión de proveedores, contratistas y terceros.
- Mejorar la prevención de actividades ilícitas, reforzando los controles de acceso, verificación, monitoreo y trazabilidad.
- Consolidar la cultura BASC mediante capacitaciones, sensibilización y evaluación periódica del cumplimiento de los controles de seguridad.

Sistema integrado de gestión

- Potenciar el uso de herramientas tecnológicas para el control operativo, el seguimiento de supervisiones, la gestión documental y el análisis de información.
- Fortalecer la comunicación interna y la participación del personal, promoviendo la cultura de reporte, prevención y mejora continua.
- Asegurar la alineación del sistema integrado con el contexto organizacional, los cambios normativos y las expectativas de las partes interesadas.



Salidas de la revisión por la dirección





9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El fortalecimiento del control y seguimiento operativo, especialmente en la supervisión del servicio y la ejecución de las consignas.
- La mejora en la gestión de incidentes, no conformidades y acciones correctivas, asegurando análisis adecuados y cierre oportuno.
- El refuerzo de la gestión del riesgo, mediante el ajuste de controles en procesos y puestos críticos.
- El fortalecimiento de la gestión de proveedores y terceros, garantizando el cumplimiento de los requisitos de calidad, seguridad y cadena de suministro.
- La mejora en la documentación, trazabilidad y uso de la información, como soporte para la toma de decisiones.
- El fortalecimiento de la competencia y capacitación del personal, alineada con los riesgos y necesidades operativas identificadas.



10. CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Como resultado del análisis realizado en la Revisión por la Dirección y en atención a las oportunidades de mejora identificadas, Se evaluó la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión Integral, considerando los resultados del desempeño del sistema, los hallazgos de auditorías internas y externas, la gestión de riesgos, los incidentes reportados, los cambios en el contexto interno y externo, y los requisitos normativos aplicables.

A partir de esta evaluación, la Alta Dirección determinó que el Sistema de Gestión Integral continúa siendo adecuado, pertinente y eficaz para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. No obstante, se identificó la necesidad de implementar cambios controlados y específicos, orientados a fortalecer la eficacia del sistema y asegurar su alineación permanente con los requisitos de ISO 9001, ISO 18788 y BASC.

De manera general, los cambios requeridos en el Sistema de Gestión Integral se enfocan en:

- Ajustes en la estructura y funcionamiento del sistema, con el fin de mejorar la coordinación entre procesos, clarificar responsabilidades y fortalecer la toma de decisiones.
- Actualización de lineamientos, políticas y objetivos, asegurando su coherencia con el contexto organizacional, los riesgos identificados y las expectativas de las partes interesadas.
- Mejoras en los mecanismos de seguimiento, medición y análisis del desempeño, fortaleciendo el uso de indicadores como herramienta de control y gestión.
- Fortalecimiento de la integración entre los sistemas de gestión (calidad, operaciones de seguridad y cadena de suministro), garantizando un enfoque coherente y transversal.
- Ajustes en la gestión del riesgo, asegurando que los cambios del entorno y las lecciones aprendidas de incidentes y auditorías se reflejen oportunamente en el sistema.



11. MODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES QUE AFECTEN A LOS RIESGOS, SEGÚN SEA NECESARIO PARA RESPONDER A EVENTOS INTERNOS O EXTERNOS QUE PUEDAN AFECTAR SGOS

Durante el periodo evaluado, se confirmó que las modificaciones realizadas o requeridas en los procedimientos y controles se originan exclusivamente de eventos internos o externos verificados, tales como cambios normativos, ajustes contractuales, eventos operativos, incidentes de seguridad, resultados de pruebas de vulnerabilidad y requerimientos específicos de clientes o autoridades competentes.

La Dirección constató que, previo a la implementación de cualquier modificación:

- Se realiza una evaluación del impacto en los riesgos, considerando amenazas, vulnerabilidades y consecuencias.
- Se verifica la compatibilidad de los cambios con los principios de legalidad, derechos humanos, uso proporcional de la fuerza y prevención de actividades ilícitas.
- Se asegura la autorización formal de los cambios por los responsables definidos.
- Se controla la actualización de la información documentada, evitando el uso de versiones obsoletas.
- Se comunica el cambio al personal involucrado y se verifica su comprensión y aplicación en la operación.



12. NECESIDADES DE RECURSOS

Se evaluaron las necesidades de recursos requeridas para asegurar la implementación efectiva, el mantenimiento y la mejora del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad (SGOS) y el Sistema de Seguridad para la Cadena de Suministro – BASC.

La evaluación de necesidades de recursos consideró los resultados del desempeño del sistema, los hallazgos de auditorías internas y externas, la gestión de riesgos, los incidentes reportados, los cambios normativos y contractuales, así como las exigencias operativas derivadas del contexto interno y externo de la organización.

Como resultado de este análisis, la Alta Dirección determinó la necesidad de disponer y/o fortalecer los siguientes recursos:

- Disponibilidad de personal competente y suficiente para la ejecución, supervisión y control de las operaciones.
- Fortalecimiento de los perfiles, roles y responsabilidades, asegurando claridad en la gestión del sistema.
- Asignación de recursos para capacitación y entrenamiento, especialmente en supervisión operativa, gestión del riesgo, derechos humanos, uso de la fuerza, calidad del servicio y controles BASC.
- Asignación de presupuesto específico para la implementación de acciones derivadas de la Revisión por la Dirección.
- Recursos destinados a auditorías internas y externas, asesorías especializadas y evaluaciones
- Presupuesto para formación, dotación y bienestar del personal.
- Fortalecimiento de herramientas tecnológicas para el control operativo, seguimiento a supervisiones, gestión documental y análisis de información.
- Recursos para sistemas de comunicación, monitoreo y registro, garantizando trazabilidad y disponibilidad de la información.
- Actualización y mantenimiento de plataformas relacionadas con controles BASC y gestión de la cadena de suministro.
- Adecuación y mantenimiento de infraestructura física necesaria para la prestación del servicio y el funcionamiento del sistema.
- Dotación de equipos, elementos de seguridad y medios logísticos requeridos para las operaciones de seguridad.
- Recursos para el adecuado almacenamiento y protección de la información y activos críticos.
- Recursos para el seguimiento, medición y análisis del desempeño del sistema.



13. CONCLUSIONES SOBRE LA EFICACIA Y LAS DECISIONES RELACIONADAS A LA MEJORA CONTINUA.

Con base en los resultados obtenidos durante la Revisión por la Dirección, la Alta Dirección evaluó de manera integral la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, considerando el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, del Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad (SGOS) y del Sistema de Seguridad para la Cadena de Suministro – BASC.

Del análisis de los indicadores de desempeño, los resultados de auditorías internas y externas, la gestión de riesgos, los incidentes reportados, la retroalimentación de clientes y partes interesadas, así como el grado de cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables, se concluye que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado, eficaz y coherente con la estrategia organizacional y con los requisitos de ISO 9001, ISO 18788 y BASC.

La Alta Dirección determina que:

- Los procesos y controles implementados permiten gestionar de manera efectiva los riesgos, asegurar la continuidad del servicio y cumplir con los requisitos del cliente y las partes interesadas.
- Las acciones correctivas y de mejora implementadas durante el periodo evaluado han demostrado ser eficaces, contribuyendo al fortalecimiento del desempeño del sistema.
- El Sistema Integrado de Gestión responde de manera adecuada a los cambios del contexto interno y externo, manteniendo su integridad y capacidad de adaptación.