

## **ACTA REVISION GERENCIAL**

En la fecha 16 de marzo de 2024, 8:00 a.m., en las instalaciones de Zona de Seguridad Ltda, oficina de gerencia, se reunió la Gerencia, la directora de la Regional Medellín y el líder del Sistema Integrado de Gestión (SIG), para llevar a cabo la Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión para las Operaciones de Seguridad Privada, a fin de dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 18788:2018, numeral 9.3, para lo cual se desarrolla la siguiente agenda:

### **ELEMENTOS DE ENTRADA DE LA REVISIÓN**

1. RESULTADO DE LAS AUDITORIAS Y REVISIONES DEL SGOS
2. RETROALIMENTACION DE LAS PARTES INTERESADAS.
3. TÉCNICAS, PRODUCTOS O PROCEDIMIENTOS QUE SE PODRÍAN EMPLEAR EN LA ORGANIZACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DE SGOS.
4. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.
5. RESULTADOS DE LOS EJERCICIOS Y LAS PRUEBAS.
6. RIESGOS QUE NO HAN SIDO TRATADOS ADECUADAMENTE EN LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS ANTERIORES.
7. REPORTE DE INCIDENTES.
8. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE LA EFICACIA
9. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DERIVADAS DE LAS REVISIONES ANTERIORES POR LA DIRECCIÓN
10. TODOS LOS CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SGOS
11. SUFICIENCIA DE LAS POLÍTICAS Y LOS OBJETIVOS
12. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.
13. RESULTADOS DE LOS EJERCICIOS Y LAS PRUEBAS.

### **ELEMENTOS DE SALIDA DE LA REVISIÓN**

1. MEJORA DE LA EFICACIA DEL SGOS.
2. ACTUALIZACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO Y DE LOS PLANES DE GESTIÓN DEL RIESGO.
3. MODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES QUE AFECTEN A LOS RIESGOS, SEGÚN SEA NECESARIO, PARA RESPONDER A EVENTOS INTERNOS O EXTERNOS QUE PUEDAN AFECTAR AL SGOS.
4. RECURSOS NECESARIOS
5. MEJORA DE LA MANERA EN QUE SE MIDE LA EFICACIA DE LOS CONTROLES.

## DESARROLLO DE LA AGENDA.

### 1. RESULTADO DE LAS AUDITORIAS Y REVISIONES DEL SGOS.

De acuerdo con la gestión de la auditoría interna realizadas los día 27, 28 en Bogotá y 29 de febrero en Medellín de 2024 se obtuvieron los siguientes resultados:

Hallazgos reportados según auditoría realizada en sede BOGOTÁ:

PROCESO	m	F	TOTAL
SISTEMA INTEGRADO	2	1	3
TODOS LOS PROCESOS	1		1
TALENTO HUMANO/OPERACIONES	2		2
OPERACIONES/SIG	3		3
TOTAL HALLAZGOS	8	1	9

De acuerdo con los resultados de las auditoría internas realizadas en Bogotá y Medellín, se generaron 9 hallazgos, de los cuales 8 son Nc y 1 F. las Nc se encuentran cerradas en su totalidad.

Hallazgos reportados según auditoría realizada en sede MEDELLÍN:

PROCESO	m	F	TOTAL
SISTEMA INTEGRADO	5	1	6
TODOS LOS PROCESOS	1		1
TALENTO HUMANO/OPERACIONES	2		2
OPERACIONES/SIG	6		6
TOTAL HALLAZGOS	14	1	14

De acuerdo con los resultados de las auditoría internas realizadas en Medellín, se generaron 9 hallazgos, de los cuales 13 son Nc y 1 F. las Nc se encuentran cerradas en su totalidad.

## 2. RETROALIMENTACION DE LAS PARTES INTERESADAS.

En relación con las partes interesadas internas (empleados), se realizó programa de capacitación alineado a los temas relacionados con la implementación de la ISO 18788, como DDHH, Manejo de fuerza, Código de ética y conducta, Procedimientos y protocolos relacionados; se establecieron y socializaron las políticas para respeto de DDHH dentro de la PL-GGE-001 Política SIG v3, PL-GGE-007 Política Prevención Eventos indeseables perturbadores, PL-GGE-008 POLITICA DEL DENUNCIANTE, PL-GGE-009 Código Ética Conducta.

En relación con las partes interesadas externas se realizó socialización y publicación en la página web, de las políticas relacionadas con el Sistema de Gestión de las Operaciones de Seguridad Privada para respeto de DDHH dentro de la PL-GGE-001 Política SIG v3, PL-GGE-007 Política Prevención Eventos indeseables perturbadores, PL-GGE-008 POLITICA DEL DENUNCIANTE, PL-GGE-009 Código Ética Conducta y PR-SIG-011 Procedimiento denuncias, Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias V2, así como envío de correos a los proveedores y clientes.

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

Para la implementación del SGOS se determinaron acciones a realizar tales como:

- Revisión y seguimiento periódico del cumplimiento de los objetivos y metas planteadas: De acuerdo con el plan de cumplimiento de los objetivos y metas (indicadores) se valida su cumplimiento, en caso de no cumplimiento se elabora el respectivo plan de acción y se ejecuta.
- Revisión y seguimiento de los procesos críticos. Se determinó, mediante la matriz de riesgos, los puntos críticos en donde se deben hacer controles relacionados con la ISO 18788 para su seguimiento trimestral.
- Revisión y asignación de los recursos requeridos para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOS: Se cuenta con un presupuesto para el período 2024.
- Auditorías periódicas para el Sistema de Gestión de la Operaciones de Seguridad: Se planificaron las auditorías internas y externas para el SGOS, de acuerdo al programa de auditoría establecido para la empresa.

- Para el Manejo y uso de la Fuerza se dieron formación en defensa personal, se generó el PT-GOP-031 Protocolo Conducta Uso Fuerza, el cual se socializó, se realizó capacitación y evaluación del tema y se realizaron ejercicios prácticos en ambas sedes.
- Para el manejo de derechos humanos se realizaron capacitaciones de sensibilización para el respeto de los DDHH de las partes interesadas (clientes, proveedores, trabajadores y demás). Se generó el compromiso de la empresa, a través de las políticas y la directriz para el respeto de DDHH; para los proveedores, contratistas y clientes se les generó un acuerdo de seguridad y confidencialidad donde se les incluye el compromiso hacia el respeto de los DDHH.
- Mantenimiento y mejora continua del Sistema de gestión Ambiental de la empresa (seguimiento de los sistemas ahorradores de luz y agua, las 4 R para el uso del papel, la gestión y disposición de residuos peligrosos y no peligrosos, revisión periódica de las instalaciones físicas para verificar su seguridad, su adecuación en cuanto a los niveles óptimos de ruido, la buena eliminación de oficinas, en cuanto a ergonomía en los puestos de trabajo).

#### 4. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.

A la fecha, se generaron en total, para Bogotá 8 AC y para Medellín 14 AC, las cuales se encuentran cerradas en su totalidad.

#### 5. RESULTADOS DE LOS EJERCICIOS Y LAS PRUEBAS.

De acuerdo a la programación realizada en las capacitaciones, se realizaron las pruebas en temas de Manejo de fuerza y Respeto por DDHH, para el personal administrativo y operativo de las sedes; lo cual se evidencia con los registros de asistencia. Para la sede de Bogotá y Medellín se realizaron ejercicios de Manejo de Fuerza y respeto DDHH a una muestra de la población operativa. Se evidencia en los registros de evaluación. Para la sede de Medellín se realizó un simulacro en respeto de DDHH en Bogotá un simulacro en manejo de fuerza.

#### 6. RIESGOS QUE NO HAN SIDO TRATADOS ADECUADAMENTE EN LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS ANTERIORES.

Teniendo en cuenta que la empresa está implementando el SGOS, la empresa incluyó todos los riesgos relacionados con los DDH, uso adecuado de fuerza, uso de armas, código de Ética y Conducta, y demás riesgos inherentes a las

actividades realizadas en las operaciones de seguridad, de acuerdo con la matriz de riesgos FT-SIG-007. Se han identificado e incluidos todos los riesgos asociados al SGOS a tratar.

## 7. REPORTE DE INCIDENTES.

Para el periodo comprendido entre Octubre 2023 y Febrero 2024 en la sede de Bogotá no se generó ningún incidente; para la sede de Medellín se presentó un incidente que se calificó como relacionado al Manejo de Fuerza, el cual documentado, investigado y manejado, de acuerdo con el procedimiento PR-SIG-013 Procedimiento Reporte Investigación Incidentes Eventos V2, y el formato FT-SIG-032 INVESTIGACIÓN ACCIDENTES ARL V1 se realizaron las acciones preventivas hacia el personal en capacitación y entrenamiento en manejo de fuerza y atención de eventos. No hemos tenido nuevos eventos.

## 8. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE LA EFICACIA

El desempeño del Sistema de Gestión de las Operaciones de Seguridad, en el periodo comprendido entre Noviembre 2023 y Febrero 2024, se mide a través de la gestión de los indicadores, los resultados generados por las auditoría internas y la revisión del desempeño de los procesos.

En cuanto a que los resultados de los hallazgos y cierre de las Nc evidenciados en la auditoría interna, estos fueron tratados y cerrados en su totalidad. A la fecha no se ha generado un nuevo evento que afecte el SGOS.

En relación con la gestión de los indicadores para el SGOS se tienen los siguientes resultados:

- Cumplimiento de requisitos legales, Meta: 100%, cumplimiento: 100 % a 29-2-24
- Atención a PQRSF, Meta: 100%, cumplimiento: 100 % a 29-2-24
- Cumplimiento Plan de Trabajo, Meta: 80%, cumplimiento: 100% a 29-2-24
- Cumplimiento Plan de Capacitación, Meta: 90%, cumplimiento: 100 % a 29-2-24

- Cumplimiento programa auditorías, Meta: 100%, cumplimiento: 100 % a 29-2-24
- Gestión de riesgos, Meta: 90%, cumplimiento: 100 % a 29-2-24
- Acciones correctivas, Meta: 100%, cumplimiento: 100 % a 29-2-24

#### 9. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DERIVADAS DE LAS REVISIONES ANTERIORES POR LA DIRECCIÓN

A la fecha no se cuenta con acciones de seguimiento derivadas de las revisiones anteriores por la dirección, porque este es el primer ejercicio que realiza la empresa en razón a que el SGOS está en proceso de implementación y mejora continua.

#### 10. TODOS LOS CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SGOS

Teniendo en cuenta que esta es una norma nueva para la empresa, se han identificado unos cambios importantes, como:

- Compromiso y políticas de la empresa con las partes interesadas.
- Procedimientos nuevos asociados a la conducta del personal y uso de la fuerza.

Se deja registro de trazabilidad del cambio en el formato FT-SIG-046.

#### 11. SUFICIENCIA DE LAS POLÍTICAS Y LOS OBJETIVOS

La empresa cuenta con las siguientes políticas y objetivos relacionados con el SGOS:

- PL-GGE-001 Política SIG v3,
- PL-GGE-007 Política Prevención Eventos indeseables perturbadores,
- PL-GGE-008 POLITICA DEL DENUNCIANTE,
- PL-GGE-009 Código Ética Conducta
- FT-SIG-006 Matriz Objetivos y Metas SIG

De acuerdo con el ejercicio de auditoría interna y la revisión del desempeño del SGOS por parte de la dirección, se considera que las políticas establecidas son suficientes para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOS y el cumplimiento de los objetivos y metas.

## 12. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

- Continuar con la asignación periódica de los recursos necesarios para la mejora continua del SGOS
- Continuar con la cultura de concientización y sensibilización a todo el personal de la empresa y partes interesadas sobre la importancia del respeto de los DDHH, las políticas empresariales relacionadas con el SGOS.
- Continuar con la cultura de la revisión periódica de los riesgos asociados al SGOS y el cumplimiento de los requisitos legales.
- Hacer seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas.

## **ELEMENTOS DE SALIDA DE LA REVISIÓN**

### 1. MEJORA DE LA EFICACIA DEL SGOS.

De acuerdo con la revisión de indicadores, los informes de la auditoría interna y la revisión por la dirección del SGOS se observa que se refuerzan los conocimientos y compromisos que se tenían con relación con la seguridad en las operaciones de seguridad privada, en particular con el cumplimiento de requisitos legales relacionados con el respeto de los DDHH y uso adecuado de la fuerza; por lo tanto, se observa que la implementación y mejora del sistema de gestión integral ha sido eficaz.

### 2. ACTUALIZACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO Y DE LOS PLANES DE GESTIÓN DEL RIESGO.

De acuerdo con el contexto de la empresa, anexo C, se identificó, se analizó y se valoraron los riesgos inherentes a las actividades operativas de la empresa, SGOS. La empresa realizará el respectivo monitoreo de los riesgos de acuerdo al procedimiento de gestión del riesgo, o en caso de que se materialice un riesgo, en caso que se visualicen señales de alerta, eventos indeseables y/o perturbadores que pueden afectar la seguridad de las operaciones; cambios estructurales o de requisitos legales, normativos o de clientes u otro evento.

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

Se definieron nuevos procedimientos y controles operacionales que aplican al desempeño del SGOS, para el control de la materialización de posibles riesgos o eventos indeseables y/o perturbadores.

#### 4. RECURSOS NECESARIOS

Se definieron y asignaron los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOS para el año 2024. A la fecha se ha verificado la ejecución de los recursos asignados para el primer trimestre 2024.

#### 5. MEJORA DE LA MANERA EN QUE SE MIDE LA EFICACIA DE LOS CONTROLES.

A la fecha, los controles existentes han sido eficaces porque no se han materializado riesgos; se continuará con el monitoreo correspondiente para garantizar la eficacia de éstos y la corrección de los mismos en caso de presentarse alguna falla en la eficacia.

#### CONCLUSIÓN

- El Sistema de Gestión de las Operaciones de Seguridad de la empresa está diseñado teniendo en cuenta el contexto de la empresa las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la gestión del riesgo, el cumplimiento de los requisitos legales vigentes aplicables y los requisitos de la norma ISO 18788:2018.
- Las políticas, los objetivos y las metas de seguridad están alineadas con el contexto y la gestión de los riesgos de la empresa.
- Se han cumplido las políticas establecidas, los objetivos de seguridad, las metas y programas de la organización.
- El personal de la empresa está comprometido con el SGOS.
- El Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad privada es eficaz, conveniente y adecuado para la empresa, porque permite identificar, analizar, medir y tomar acciones con respecto a los resultados del desempeño de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.



## COMPROMISOS

- Asignación periódica de los recursos necesarios para la mejora continua a del SGOS. Gerencia General. Seguimiento semestral.
- Concientización y sensibilización a todo el personal de la empresa y partes interesadas sobre la importancia del respeto de los DDHH, las políticas empresariales relacionadas con el SGOS. Dirección SIG. Según plan de capacitación.
- Revisión periódica de los riesgos asociados al SGOS y el cumplimiento de los requisitos legales. Dirección SIG. Trimestral
- Seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas. Dirección SIG. Trimestral.

Siendo las 12:00 M se da por terminada la revisión por la dirección.



**JOHN NEIRA BEJARANO**  
Gerente General/  
Representante Legal



**XAMARA GUERRERO**  
Dir. SIG



**MARIA Fda. CUENCA**  
Dir. Sucursal