



CONSULTORIA ASESORIA E INVESTIGACION

PT-GOP-015
Versión: 01
Página: 1 de 7

1. OBJETIVO

Controlar la prestación del servicio de consultoría asesoría e investigación para que este sea eficiente y oportuno, dando cumplimiento a los requisitos legales y estándares establecidos por nuestros clientes, con relación a las necesidades de seguridad y protección de sus instalaciones y la seguridad en la operación.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica al personal de investigadores, asesores y consultores de la organización.

3. RESPONSABLES

El nivel directivo de la organización será responsable de la aprobación de este documento y facilitar los mecanismos para su implementación por parte de todas las partes interesadas.

El responsable del proceso deberá contribuir en la revisión o actualización de este documento y los registros asociados. Una vez cumplidos los requisitos de revisión y aprobado, será responsable de su implementación y divulgación a las partes interesadas.

El área SIG, será responsable de la actualización, codificación y reemplazo de este documento y registros asociados en el listado maestro de la información documentada, cuando sea aprobado el cambio.

El personal al que le aplique este documento y registros asociados, deberá leerlo y acoger las directrices señaladas, se podrá acceder a este documento por medio físico o magnético.

4. REFERENCIAS

- Documt montreux- Sobre las Obligaciones Jurídicas Internacionales Pertinentes y las Buenas Prácticas de los Estados en lo que Respecta a las Operaciones de las Empresas Militares y de Seguridad Privadas Durante los Conflictos Armados. Montreux, 17 de septiembre de 2008.
- ICoC- CÓDIGO DE CONDUCTA INTERNACIONAL PARA EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.
- Circular Externa No20157000000195 de Sep. 07 de 2015 Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN

PT-GOP-015
Versión: 01
Página: 2 de 7

- Circular Externa No.20167000000235 de oct. 03 de 2016 Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar".
- Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Parte 2, Sección 2, Título 4, Capítulo 6, que define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en Trabajo (SG-SST).
- Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo.
- NTC - ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- NTC - ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- NTC – ISO 18788:2018 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- NORMA INTERNACIONAL BASC V.6
- ESTÁNDAR INTERNACIONAL BASC 6.0.1
- Sello de Sostenibilidad ESG Verified
- Global Reporting Initiative (GRI)

5. DEFINICIONES

ASESORIA: Un asesor de seguridad es la persona que se dedica profesionalmente a aconsejar, ilustrar y, tal y como el mismo nombre lo indica, asesorar, a quien así lo requiera, en torno a todos los temas referentes a la seguridad privada.

ATENCION DE EVENTOS: Reacción que se realiza a un centro de trabajo cuando se presente un evento emitido por el sistema de alarma, utilizando un medio de transporte.

CENTRAL DE MONITOREO: Es la dependencia donde se reciben las señales de alarma efectivamente enviadas, atendidas por operadores de medios tecnológicos.

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN

PT-GOP-015
Versión: 01
Página: 3 de 7

CLIENTE: Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

CONTRATO: Un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos, o más, personas en donde se especifican las condiciones de asumidas por las partes.

CONSULTORÍA: Un consultor de seguridad es un profesional con formación y experiencia acreditable en soluciones para la protección de activos.

DESCARGOS: Procedimiento que permite aclarar novedades por medio de una serie de preguntas que permiten establecer los hechos.

EQUIPOS DE COMUNICACIONES: Radio base, radio móvil, celular, Avantel, teléfono fijo.

ESTUDIO DE SEGURIDAD FÍSICA: Verificación de las instalaciones y de todos los sistemas de Seguridad, que comprenden las Barreras Perimetrales, los Controles de Acceso Físico, el CCTV, entre otros, con el fin de determinar el estado actual de seguridad e identificar las vulnerabilidades de una Instalación.

ESTUDIO DE SEGURIDAD A PERSONAS: documento detallado que evalúa los riesgos y vulnerabilidades a los que una persona puede estar expuesta en su entorno cotidiano. Este análisis exhaustivo abarca diversos aspectos, desde la seguridad en el hogar hasta la protección en espacios públicos.

INSTALACION DEL PUESTO: Acto de Instalar equipos o recibir los equipos del Cliente (CCTV y/o Alarmas) para dar inicio al Servicio de Seguridad Electrónica a través de la Central de Monitoreo.

INVESTIGACION: se basa en todo tipo de análisis orientados a conocer en profundidad la información personal y relevante de las personas e instalaciones.

MINUTA: Documento utilizado por el Operador de Medios Tecnológicos en la Central de Monitoreo en donde se deja registro del desarrollo del servicio, sus consignas y novedades.

NOVEDAD: Es un suceso en el lugar o área de trabajo que puede o no afectar la prestación del servicio.

PETICION: Es una solicitud o sugerencia que puede hacer el cliente acerca del producto o servicio que presta la empresa, para que se tenga en cuenta y se



CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN

PT-GOP-015
Versión: 01
Página: 4 de 7

determine su viabilidad de implementación.

PROGRAMACION DEL SERVICIO: Planificación diaria y mensual de los Operadores de Medios Tecnológicos que laboran en la Central de Monitoreo, incluye personas, lugar, fecha y horas de trabajo.

QUEJA: Forma de expresar desazón, disconformidad, enojo en cuanto a una inconformidad detectada en el servicio, se espera que la empresa de respuesta oportuna y se considera que su impacto es Moderado con relación a la Insatisfacción del Cliente.

RECLAMO: Expresar, verbalmente o por escrito, disconformidad parcial o total con relación al servicio, se espera que la empresa de Respuesta Inmediata y considera que su impacto es Mayor con relación a la Insatisfacción del Cliente.

RUC: Registro Uniforme de Contratistas (Consejo Colombiano de Seguridad – CCS).

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

SINIESTRO OPERATIVO / SERVICIO NO CONFORME: Pérdida o daños ocurridos por supuestas fallas ocurridas en el servicio y pueden generar quejas o reclamos por parte del cliente. Hacen parte de los Servicios No Conformes y tienen un grado de impacto en la Organización.

6. PROTOCOLO CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN.

El servicio de consultoría, asesoría e investigación se prestará de acuerdo con los Lineamientos de la Supervigilancia.

6.1 ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
INSTALACION DEL PUESTO			
ASIGNACIÓN DEL PERSONAL DE ASESORIA, CONSULTORIA E INVESTIGACION.	Al Recibir por parte de Talento Humano el consultor, asesor o investigador, se debe dar la respectiva inducción, entregándole los equipos de Cómputo, dejando registro mediante el acta de dotación de equipos, insumos y elementos para el desarrollo del servicio.	Director Operativo, Consultores Investigadores Asesores	FT-GOP-002 diligenciado
INSTALACION DEL SERVICIO DE ASESORIA, CONSULTORIA E INVESTIGACION.	Se realiza el acta de instalación del servicio FT-GOP-001, y se firma por el funcionario de Zona de Seguridad Ltda., responsable de la instalación del servicio y el funcionario que se encuentre en representación del cliente.	Director Operativo, Consultores Investigadores Asesores	FT-GOP-001 diligenciado



CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN

PT-GOP-015
Versión: 01
Página: 5 de 7

RECIBO DE LAS INSTALACIONES Y/O PERSONAL AL CUAL SE LE VA A REALIZAR EL ESTUDIO Y/O ANALISIS DE SEGURIDAD.	<p>Una vez adjudicado el cliente se programa al consultor, asesor o investigador para ejecutar la realización del estudio de seguridad y/o análisis de seguridad de las instalaciones o personas, cumpliendo lo pactado en el contrato de prestación del servicio.</p> <p>En la visita a cliente se deja constancia de lo pactado contractualmente para el análisis.</p>	Director Operativo, Consultores Investigadores Asesores	FT-GOP-024 FT-GOP-025 FT-GOP-009 diligenciado Informe Detallado
RECIBO DEL PERSONAL AL CUAL SE VA A REALIZAR VISITA DOMICILIARIA Y ESTUDIO DE SEGURIDAD	<p>En caso de contratación del personal, una vez completados los filtros de incorporación, Talento Humano hace entrega del personal para la realización de la visita domiciliaria y estudio de seguridad de los aspirantes.</p> <p>Así mismo se realiza la actualización anual del personal que ya se encuentra incorporado.</p>	Talento humano Director Operativo, Consultores Investigadores Asesores	FT-GTH-003 diligenciado Informe Detallado
ARCHIVO Y ENTREGA DE LOS REGISTROS	<p>Una vez realizado el análisis de seguridad, visitas domiciliarias o estudio a personas, se recopilan los Diagnostico debidamente diligenciados y firmados, y se organizan en carpetas por Cliente o empleado, realizando la respectiva entrega al cliente y/o área de Talento Humano.</p>	Director Operativo, Talento Humano Consultores Investigadores Asesores	Carpeta de Cliente. Hoja de Vida
ESTUDIO DE SEGURIDAD	<p>Para todos los clientes como valor agregado de nuestro servicio se debe entregar un Estudio de Seguridad Formal, 45 días después a la firma y formalización del contrato.</p>	Director Operativo, Consultores Investigadores Asesores	Estudio de Seguridad de la Instalación



CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN

PT-GOP-015
Versión: 01
Página: 6 de 7

INVESTIGACION	<p>En caso de investigación se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ponerse en contacto con el cliente • Dirigirse al sitio u origen del reclamo. • Tomar contacto con el cliente. • Recopilar informes escritos y verbales. • Recopilar otras pruebas. • Dejar evidencia fotográfica si es del caso • Hacer ampliaciones de los informes y/o descargos a los empleados involucrados cuando sea del caso. Se aportan otros documentos (cotizaciones, denuncias, otros) <p>Una vez recopilados los documentos, pruebas e informes se elabora un informe de investigación. Este informe se tramita a la Gerencia para su conocimiento y aprobación. En el caso de siniestros, si es aprobado el informe, el director de Operaciones lo remite al Cliente con oficio remisario motivado, si no es aprobado regresa a la Dirección de Operaciones para hacer los correctivos del caso y una vez hechos, se remite nuevamente a la gerencia. Si el cliente no acepta las soluciones dadas en las recomendaciones se hace conciliación y se da solución a las que competen a Zona de Seguridad Ltda. Es potestad de cliente atender y dar solución a las recomendaciones que competen a él.</p> <p>Para el caso de los eventos perturbadores, el informe de la investigación se usa como insumo para las acciones preventivas, correctivas o de mejora a las que haya lugar.</p>	<p>Director Operativo, Consultores Investigadores Asesores</p>	<p>Investigación FT-SIG-030</p> <p>Informe escrito hoja logo</p>
VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	Entre 15 y 20 días después de haber realizado el estudio de seguridad a instalaciones y/ cliente, se hará visita de verificación y aceptación del análisis y/o estudio entregado, cuando se requiera.	<p>Director Operativo, Consultores Investigadores Asesores</p>	<p>Registro de Verificación FT-GOP-009</p>
ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES			
ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES	Se hace atención a los petiones quejas, reclamos y solicitudes del cliente, según procedimiento PR-SIG-011	<p>Director de Operaciones</p>	<p>Registro de Atención queja/reclamo FT-SIG-030, Plataforma Virtual</p>
ARCHIVO Y ENTREGA DE LOS REGISTROS	Una vez realizada la atención de las PQRS debidamente diligenciadas y firmadas, se organizan en carpetas por Cliente o empleado, realizando la respectiva entrega al cliente.	<p>Director Operativo, Consultores Investigadores Asesores</p>	<p>Carpeta de Cliente.</p>

7. REGISTROS Y ANEXOS

- **FT-GOP-002**, Entrega de equipos, insumos y elementos
- **FT-GOP-012**, Análisis riesgos ruta escolta
- **FT-GOP-017**, Descargos
- **FT-GOP-019**, Reporte de Novedades
- **FT-GOP-001**, Acta instalación o levantamiento

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



CONSULTORÍA, ASESORÍA E INVESTIGACIÓN

PT-GOP-015
Versión: 01
Página: 7 de 7

- **FT-GOP-024**, Estudio de seguridad
- **FT-GOP-025**, Informe estudio de seguridad
- **FT-GOP-027**, Análisis riesgos ruta protegidos
- **FT-SIG-029**, Inducción y reinducción
- **FT-SIG-030**, Atención a quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias.
- **FT-SIG-031**, PQRS
- **FT-SIG-030**, atención PQRS
- **FT-SIG-036**, Inspección de seguridad
- **FT-GTH-003** Visita domiciliaria
- **FT-GOP-009** Visita al cliente

8. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio realizado	Aprobado por
01	15/abr/2022	Versión inicial con nueva estructura y codificación para el SIG.	SIG/ John Henry Neira

Elaborado por:	Director Operativo	Henry Orlando Rodríguez Bejarano
Revisado por:	Director SIG	Xamara Guerrero