



FECHA: 27/04/2026

REVISIÓN No. 44
PERIODO:2025

ELABORADO POR:

Diana Carolina Moreno	Jefe SIG
William Bocanegra	Jefe HSE

DIRIGIDO A:

Jhon Jairo Munera Estupiñán	Gerente General
Ingrid Perilla Ardilla	Gerente de G&D



TABLA DE CONTENIDO

A.	ENTRADAS DE REVISION POR LA DIRECCION	5
1.	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN ANTERIORES.....	5
2.	LOS CAMBIOS EN:	22
2.1.	LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	22
2.2.	LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	27
2.3.	LOS REQUISITOS LEGALES, OTROS REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTO.....	28
2.4.	SUS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS.....	30
2.5.	LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES AMBIENTALES Y DE SST, ASÍ COMO RIESGOS QUE NO HAN SIDO TRATADOS ADECUADAMENTE EN LAS EVALUACIONES DE RIESGOS ANTERIORES.....	32
3.	DESEMPEÑO Y EFICIENCIA DEL SISTEMA, INCLUYENDO TENDENCIAS RELACIONADAS A:.....	33
3.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES.....	33
3.1.1.	Metodología aplicada.....	34
3.1.2.	Resultado de encuesta de satisfacción.....	35
3.2.	EL GRADO EN EL QUE SE HAN CUMPLIDO LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	39
3.2.1.	Objetivos del plan estrategico de seguridad vial.....	42
3.2.2.	Evaluación de políticas del Sistema Integrado de Gestión.....	43
3.2.3.	Revisión del alcance de los Sistemas de Gestión.....	45
3.3.	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMO RESULTADOS DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN.....	47
3.3.1.	Desempeño de los procesos y los sistemas de Gestión.....	47
3.3.2.	Desempeño de la Gestión Ambiental ISO 14001.....	51
3.3.2.1.	Desempeño De Los Programas Ambientales.....	55
3.3.3.	Desempeño Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.....	57
3.3.3.1.	Programas De Prevención y Vigilancia Epidemiológica.....	57
3.3.3.2.	Programas de gestión en SG-SST.....	57
3.3.3.3.	Actividades de intervención en los programas de gestión de riesgos.....	58
3.3.3.4.	Inspecciones.....	61
3.3.3.5.	Simulacros del SG-SST y Ambiental.....	63
3.4.	DESEMPEÑO DE LA SST, INCLUIDAS TENDENCIAS RELATIVAS A; INCIDENTES, ACCIDENTES, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.....	67
3.4.1.	Accidente de trabajos.....	67
3.4.2.	Estado de las acciones generadas por incidentes, AT y de las investigaciones de accidentes de trabajo.....	70
3.4.3.	Enfermedad laboral:.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4.4.	Programas de prevención y vigilancia epidemiológica.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4.5.	Análisis de inconsistencia auditorias ruc.....	73
3.4.6.	Rehabilitación De La Salud, Reubicación O Readaptación De Los Trabajadores.....	78
3.4.7.	Primeros Auxilios.....	79
3.4.8.	Acciones generales para el control del ausentismo.....	79



3.4.9. Identificación pérdidas como daños a la propiedad, máquinas y equipos entre otros, relacionados con seguridad y salud en el trabajo	80
3.4.10. Desempeño del plan estratégico de seguridad vial PESV	80
3.5. DESEMPEÑO DE LA EMPRESA EN MATERIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD Y SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO; Y RESULTADO DE EJERCICIOS Y PRUEBAS.	83
3.5.1. Simulacros seguridad física	83
3.5.2. Resultados de los principales simulacros	83
3.5.3. Control sobre armamento	94
3.6. TÉCNICAS, PRODUCTOS O PROCEDIMIENTOS QUE SE PODRÍAN EMPLEAR EN LA EMPRESA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DEL SGOS.....	95
3.7. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS, ASÍ COMO LAS CIRCUNSTANCIAS CAMBIANTES RELACIONADAS CON LOS ASPECTOS DE SEGURIDAD.	95
3.8. REPORTE DE INCIDENTES	96
3.8.1. Materialización de eventos perturbadores	96
3.8.2. Impacto en las operaciones de seguridad	96
3.9. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SIG	97
3.9.1. Estrategias para Mitigar los Impactos de Estos Cambios	100
3.10. RESULTADO DE LAS AUDITORIAS.	101
3.10.1. Auditorías Internas	101
3.10.2. Auditorías Externas	106
3.10.3. Estado de las no conformidades, acciones correctivas, cambios y mejora continua del SIG	109
3.10.4. Auditoria de Clientes	110
3.11. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	110
3.11.1. Café con la gerencia mecanismo de participación, escucha y rendición de cuentas de los trabajadores....	110
3.11.2. Capacitación, inducción y reinducción	112
3.11.2.1. Introducción.....	112
3.11.2.2. Objetivo	112
3.11.2.3. Objetivos específicos.....	113
3.11.2.4. Alcance del Programa de Capacitación 2025	113
3.11.2.5. Resultado global para Gerencia: Cumplimiento 99%	113
3.11.2.6. Declaración de resultado.....	113
¿Qué representa el 99% en términos gerenciales?	113
3.11.2.7. Divulgaciones institucionales (recordación y cultura).....	115
3.11.2.8. Webinars (formación sincrónica + apoyo asincrónico)	115
3.11.2.9. Formador de Experiencia Operativa (presencial en campo)	116
3.11.2.10. Resultados destacados por impacto (lenguaje gerencial)	116
3.11.2.11. Conclusiones (versión extensa gerencial)	118
3.12. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.	122
4. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	123
5. LAS COMUNICACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS, INCLUYENDO LAS PQRS	124
5.1. INFORMACIÓN DE PQRS	124
5.2. LINEA ETICA Y PQRS JURIDICAS.....	128



6.	LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.....	128
6.1.	GESTIÓN DEL RIESGO.....	128
6.2.	COBERTURA DE GESTIÓN DEL RIESGO	129
6.3.	RIESGOS QUE NO HAN SIDO TRATADOS ADECUADAMENTE EN LA VALORACION DEL RIESGO ANTERIOR 129	
6.4.	ANÁLISIS DE RIESGOS LA/FT/FP	130
6.5.	EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE OPERACIONES DE SEGURIDAD PARA DETERMINAR RIESGOS NUEVOS	131
6.6.	TRATAMIENTO DEL RIESGO	131
	Procedimientos y Herramientas de Gestión	132
7.	OPORTUNIDADES Y/O RECOMENDACIONES DE MEJORA.....	133
7.1.	MEJORAS EFECTUADAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	135
B.	<i>SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</i>	137
8.	OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA DEL SIG	137
9.	NECESIDAD DE CAMBIO.....	137
10.	NECESIDADES DE RECURSOS EN EL SIG	138
11.	LAS CONCLUSIONES SOBRE LA CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	138
11.1.	ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad:	138
11.2.	ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental:.....	138
11.3.	Eficacia del Sistema de Gestión Ambiental:	139
11.4.	ISO 45001 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo:	139
11.5.	Eficacia del Sistema de Gestión en SST:	139
11.6.	ISO 28000 Sistema de Gestión en Seguridad en la Cadena de Suministros:	139
11.7.	ISO 18788 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad:	139
11.8.	BASC:.....	140
11.9.	RUC:	140
11.10.	PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL – PESV.....	141
12.	ACTUALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PLANES DE GESTIÓN DEL RIESGO SGOS Y MODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES QUE AFECTAN A LOS RIESGOS, SEGÚN SEA NECESARIO, PARA RESPONDER A EVENTOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SIG.	141
13.	LAS ACCIONES NECESARIAS CUANDO NO SE HAYAN CUMPLIDO LO OBJETIVOS AMBIENTALES, SST.	141
14.	LA OPORTUNIDADES DE MEJORAR Y PROMOVER LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN SST, AMBIENTAL A OTROS PROCESOS DEL NEGOCIO, SI SE REQUIERE Y CUALQUIER IMPLICACIÓN PARA LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA.	142



A. ENTRADAS DE REVISION POR LA DIRECCION

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

Se expone el estado de los compromisos y acciones derivados de las revisiones anteriores, permitiendo analizar los avances alcanzados, los aspectos pendientes por cerrar y las oportunidades de mejora identificadas, con el fin de tomar decisiones para el fortalecimiento del sistema.

No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
1	RG-42	<p>Establecer un proyecto para la implementación de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) que integre todos los procesos operativos y administrativos.</p> <p>Realizar un seguimiento continuo del progreso y ajustar según sea necesario</p>	GERENCIA FINANCIERA	02/01/2026	<p>Ejecución:</p> <p>Se presentó el proyecto estratégico para la implementación de un sistema ERP, incluyendo la exposición de diferentes proveedores cotizados y una visión general del plan de implementación. Durante la presentación se discutieron los beneficios esperados, las etapas del proyecto y los recursos necesarios. Como siguiente paso, quedó pendiente la designación del responsable que liderará la ejecución del proyecto.</p>
2	RG-42	<p>Implementar una estrategia experiencia al cliente con el objetivo de diseñar, gestionar y mejorar cada interacción que los clientes tienen con una empresa, de forma que se genere valor, satisfacción, lealtad y diferenciación competitiva.</p>	EXPERIENCIA LA CLIENTE	13/01/2026	<p>Cerrada:</p> <p>Durante 2025, VISAN inició formalmente su camino en Experiencia al Cliente. No como una práctica madura, sino como una necesidad estratégica identificada a partir de la realidad del negocio, la voz del cliente y la operación diaria.</p> <p>El foco del año no fue anticipar, ni sofisticar la experiencia.</p> <p>El foco fue generar conciencia organizacional, ordenar la conversación alrededor del cliente y empezar a entender por qué la organización opera de forma reactiva.</p> <p>En 2025, la prioridad estratégica fue trabajar la cultura general de la organización, entendiendo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> •La experiencia del cliente es el reflejo directo de la experiencia interna. •Sin una base cultural sólida, cualquier intento de anticipación se vuelve frágil. •La consistencia precede a la innovación.



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
					2025 se convierte así en el año cero de la cultura centrada en el cliente.
3	RG-43	Integración de la Misión Organizacional Promover la misión "Su experiencia es nuestra prioridad" como lema en toda la Empresa. Asegurar que cada área esté enfocada en cumplir esta misión, alineada con los requisitos de clientes internos y externos.	GESTION Y DESARROLLO / GERENCIA GENERAL	02/01/2026	Cerrado: Se realizan acciones para promover activamente la misión "Su experiencia es nuestra prioridad" en toda la Empresa. Se socializó el lema con todos los equipos mediante reuniones internas y comunicaciones institucionales, reforzando su importancia como eje central de la cultura organizacional.
4	RG-43	Desarrollo de Negocios Rentables: Continuar trabajando para lograr negocios rentables estableciendo modelos óptimos para el desarrollo comercial. Realizar análisis de mercado y ajustar estrategias comerciales.	GERENCIA COMERCIAL	02/01/2026	Cerrado: Se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de negocios rentables mediante la revisión y ajuste de los modelos comerciales vigentes. Se llevaron a cabo análisis de mercado que permitieron identificar oportunidades y tendencias relevantes para el negocio. Con base en dichos análisis, se ajustaron las estrategias comerciales, priorizando los segmentos con mayor potencial de rentabilidad.
5	RG-43	Continuar con el proceso de selección adecuado, capacitación y entrenamiento del personal. Asegurar el cumplimiento de los requerimientos y compromisos con los empleados como clientes internos.	GESTION HUMANA	02/01/2026	Cerrado: Se mantuvo un proceso de selección adecuado, priorizando perfiles alineados con los valores corporativos y las competencias clave de la Empresa. De manera paralela, se desarrollaron sesiones de capacitación y entrenamiento orientadas a fortalecer las habilidades del personal recientemente incorporado y a actualizar las competencias del equipo actual.
6	RG-43	Innovación en Procesos	JEFE DE SISTEMAS	02/01/2026	Ejecución:



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
		Tecnológicos: Revisar, mejorar y documentar el proceso de medios tecnológicos para alinearlos con los demás procesos. Innovar en los procesos tecnológicos de la Empresa, mejorando continuamente.			Se ha iniciado la revisión y documentación de los procesos relacionados con los medios tecnológicos, con el propósito de alinearlos con el resto de los procesos organizacionales. En el desarrollo de esta actividad se identificaron oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia y la seguridad de los sistemas actuales. Actualmente, se evalúan nuevas herramientas y soluciones tecnológicas que contribuyan a la innovación y optimización de los flujos de trabajo, promoviendo la mejora continua en la gestión tecnológica de la empresa.
7	RG-43	Fomentar la innovación en soluciones informáticas que mejoren la eficiencia y eficacia de los procesos operativos y administrativos. Desarrollar nuevas herramientas y aplicaciones que se alineen con las necesidades emergentes de la Empresa y sus clientes	JEFE DE SISTEMAS	02/01/2026	<p>Cerrado: se desarrollaron e implementaron nuevas herramientas digitales orientadas a fortalecer la eficiencia interna y el acceso oportuno a la información:</p> <p>AppSheet de Seguimiento Operativo: Desde el proceso operativo, se diseñó e implementó una herramienta en AppSheet para realizar el seguimiento a la gestión de los coordinadores en los diferentes clientes, permitiendo una trazabilidad más precisa y una toma de decisiones ágil.</p> <p>VISANSIG – Repositorio del Sistema Integrado de Gestión: Se creó el sitio VISANSIG como plataforma oficial para el almacenamiento, consulta y gestión de los documentos del SIG, garantizando el control y disponibilidad de la información en tiempo real.</p>



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
8	RG-43	Revisar y actualizar todos los procedimientos operativos estándar para asegurar su alineación con las mejores prácticas y los requisitos actuales de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 18788, ISO 28000, NORSOK, RUC, BASC y las enmiendas del cambio climático.	GERENCIA DE OPERACIONES	02/01/2026	<p>Ejecución:</p> <p>Durante el periodo evaluado se dio inicio al proceso de revisión de los procedimientos y documentos operativos en coordinación con la Gerencia de Operaciones, con el propósito de actualizarlos y alinearlos con los requisitos establecidos por las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 18788, ISO 28000, NORSOK, RUC, BASC y las enmiendas del cambio climático.</p> <p>Este primer paso permitió identificar brechas frente a los estándares vigentes y establecer criterios de actualización conforme a las mejores prácticas y requisitos normativos.</p> <p>El avance alcanzado corresponde actualización de procedimientos como OPR-PRO-04 Procedimiento de vigilancia fija y móvil, OPR-PRO-03 Procedimiento seguridad privada con medio canino, opr-pro-01 procedimiento de supervisión de puestos</p>
9	RG-43	Implementar dentro de los programas de gestión ambiental actividades que se enfoquen en la resiliencia generadas por los cambios climáticos.	JEFE HSE	02/01/2026	<p>Ejecución:</p> <p>Intervención en puestos de trabajo (informes de inspección, reporte de condiciones y recomendaciones SST).</p> <p>Acondicionamientos de puntos de hidratación en clientes.</p> <p>Estrategias de bienestar y autocuidado (Campañas Ambientales)</p>
10	RG-43	Diseñar estrategia de cambios en cada uno de los programas de gestión de riesgos en búsqueda de minimizar la probabilidad de ocurrencia en la	JEFE HSE	02/01/2026	<p>Cerrado:</p> <p>Durante el periodo evaluado, se realizó Vinculación de personal HSE en la operación, para realizar el cubrimiento nacional,</p>



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
		materialización de accidentes de trabajos			Se vinculo dentro del programa de inspección la visitas con el acompañamiento de los coordinadores. Se realizaron campañas lúdicas con el Apoyo de la ARL Equidad. Premiación a colaboradores por el desempeño en HSE.
11	RG-43	Alinear los indicadores clave de desempeño (KPIs) del SIG con los indicadores de la planeación estratégica y crear un dashboard integrado para el monitoreo en tiempo real.	GESTION Y DESARROLLO / GERENCIA GENERAL	02/01/2026	Ejecución: Se realizó la revisión y actualización de los Objetivos Estratégicos, las Iniciativas y los Indicadores Estratégicos institucionales, definiendo las metas correspondientes y fortaleciendo la alineación entre la planeación estratégica y los resultados esperados a nivel organizacional. Adicionalmente, se adelantó la articulación conceptual entre los indicadores estratégicos y los KPIs del Sistema Integrado de Gestión (SIG), quedando establecida la base para su integración. La implementación del nuevo mecanismo de seguimiento y visualización (dashboard integrado) quedó sujeta a la puesta en marcha de la herramienta tecnológica definida, lo cual permitirá consolidar la trazabilidad, el monitoreo y la coherencia entre el SIG y la estrategia organizacional.
12	RG-43	Automatización de Procesos: Implementar sistemas de gestión de calidad y software de auditoría para automatizar y mejorar la eficiencia de los procesos de auditoría y seguimiento.	JEFE SIG	02/01/2026	Ejecución: Estas herramientas permiten digitalizar registros, programar auditorías, generar informes automáticos y hacer seguimiento en tiempo real de hallazgos y acciones correctivas; proyecto que sigue considerando a futuro.



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
13	RG-43	Benchmarking: Comparar el desempeño del SIG con empresas líderes en la industria para identificar prácticas óptimas y áreas de mejora	JEFE SIG/ GERENTE G&B	02/01/2026	Ejecución: Se ha iniciado un proceso de benchmarking para comparar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión (SIG) con el de empresas líderes del sector. En esta primera fase, se han identificado organizaciones de referencia y se han recopilado datos clave sobre sus prácticas en calidad, medio ambiente, seguridad y eficiencia operativa. El análisis preliminar ha permitido detectar oportunidades de mejora en nuestros procesos, particularmente en la gestión de indicadores y la automatización de reportes. Actualmente, se están evaluando las mejores prácticas identificadas para su posible adaptación e implementación en la Empresa.
14	RG-43	Formación en Cambio Climático: Incluir dentro de la plataforma Moodle, módulos de formación específicos sobre los impactos del cambio climático y las estrategias de mitigación y adaptación	G&D FORMACION Y CAPACITACIÓN	02/01/2026	Cerrado: Se desarrolló formación en cambio climático durante abril de 2025 a través de la plataforma Capacítate con Rocki. Adicionalmente, el tema fue reforzado mediante webinars y divulgaciones institucionales.
15	RG-43	Integración de Gestión de Riesgos: Integrar la gestión de riesgos en todas las áreas del SIG, asegurando una identificación y mitigación proactiva de riesgos.	JEFE SIG/ JEFE DE RIESGOS	02/01/2026	Ejecución: Se continúa avanzando en la integración de la gestión de riesgos en todas las áreas del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Actualmente, se están desarrollando matrices de riesgos específicas por proceso, con la participación de los responsables de cada área, para asegurar una identificación temprana y una mitigación proactiva
16	RG-43	Evaluación de Riesgos Climáticos: Realizar evaluaciones específicas de riesgos relacionados con el cambio climático y	JEFE SIG/ JEFE DE RIESGOS	02/01/2026	Cerrada Se realizó la evaluación específica de los riesgos asociados al cambio climático, con el propósito de identificar los posibles impactos en las operaciones y definir planes de acción orientados a su mitigación. En el desarrollo de esta actividad, se analizaron factores tales como la ocurrencia de eventos climáticos



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
		desarrollar planes de acción para mitigarlos.			extremos, la variabilidad en el suministro de recursos naturales y las vulnerabilidades existentes en la infraestructura.
17	RG-43	Tecnologías de Gestión de Riesgos: Implementar herramientas y software avanzados de gestión de riesgos para mejorar la identificación, evaluación y monitoreo de riesgos.	JEFE SIG/ JEFE DE RIESGOS	02/01/2026	Ejecución: Se ha iniciado la implementación de herramientas y software avanzados para fortalecer la gestión de riesgos en la Empresa.
18	RG-43	Análisis Predictivo: Utilizar técnicas de análisis predictivo para anticipar y prepararse para posibles eventos adversos.	JEFE DE RIESGOS	02/01/2026	Ejecución: Se ha iniciado la aplicación de técnicas de análisis predictivo como parte del fortalecimiento del enfoque preventivo en la gestión de riesgos. Utilizando datos históricos y patrones de comportamiento, se están desarrollando modelos que permiten anticipar posibles eventos adversos, tales como fallos operativos, interrupciones logísticas o incidentes ambientales.
19	RG-43	Plataformas Colaborativas: Utilizar plataformas colaborativas en línea para facilitar la comunicación y la participación de las partes interesadas en tiempo real.	JEFE SIG/ EXPERIENCIA AL CLIENTE	02/01/2026	Cerrado: Se implementó el uso de plataformas colaborativas en línea para facilitar la comunicación y la participación de las partes interesadas en tiempo real, en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG), a través de herramientas como Capta y la página web institucional .
20	RG-43	Encuestas y Grupos Focales: Realizar encuestas a grupos focales, sugerencias de mejora.	EXPERIENCIA AL CLIENTE	02/01/2026	Cerrado: Durante el primer semestre de 2025 se desarrolló el primer ejercicio estructurado de Voz del Cliente, a través de encuestas de satisfacción, recomendación y esfuerzo, con una cobertura del 67,3% sobre el universo de clientes encuestables Este ejercicio permitió obtener una visión inicial de la percepción del servicio, sin pretender medir madurez ni excelencia, sino comprender



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
					<p>cómo los clientes viven la experiencia en su relación con VISAN. Los indicadores obtenidos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> •NPS: 75,12% •CSAT: 87,7% •CES: 4,33 / 5 • <p>Si bien estos resultados reflejan una percepción general positiva, el análisis detallado evidencia una alta variabilidad entre clientes y coordinadores, lo que confirma que la experiencia no es homogénea ni sistemática en toda la organización</p>
21	RG-43	<p>Fomento de la Innovación: Promover una cultura de innovación dentro de la Empresa para identificar y desarrollar nuevas soluciones que mejoren el SIG.</p>	JEFE SIG	02/01/2026	<p>Ejecución:</p> <p>Se ejecutan estrategias orientadas a promover una cultura de innovación al interior de la Empresa, enfocada en la identificación y desarrollo de nuevas soluciones que contribuyeran a la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Como parte de su implementación, se desarrollaron campañas internas de generación de ideas, se habilitaron espacios colaborativos para la formulación de propuestas y se establecieron mecanismos de reconocimiento a las iniciativas innovadoras presentadas.</p>
22	RG-43	<p>Prácticas Sostenibles: Implementar prácticas sostenibles que reduzcan el impacto ambiental de las operaciones y mejoren la eficiencia energética.</p>	JEFE HSE	06/03/2026	<p>Ejecución:</p> <p>Como avance significativo, durante el año anterior se realizó la adquisición de vehículos eléctricos, entre ellos motos y planta eléctrica, lo cual evidencia el compromiso de la empresa con la modernización de sus recursos, la disminución de emisiones contaminantes y el fortalecimiento de una operación más sostenible.</p>
23	RG-43	<p>Proyectos Piloto: Desarrollar proyectos piloto de innovación en áreas clave del SIG para probar nuevas tecnologías y métodos antes de su</p>	JEFE SIG	02/01/2026	<p>Cerrado:</p> <p>Entre los avances más relevantes se destacó la implementación inicial de la herramienta digital para la gestión documental VISAN SIG, la cual permitió administrar de manera más segura la documentación del sistema y fortalecer el control de los documentos.</p>



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
		implementación a gran escala.			
24	RG-43	Alianzas Estratégicas: Establecer alianzas con otras empresas y organizaciones para compartir conocimientos y desarrollar iniciativas conjuntas de sostenibilidad e innovación.	JEFE HSE	06/03/2026	Ejecución: La actividad se encuentra en seguimiento, orientada al fortalecimiento de alianzas con empresas y organizaciones que permitan compartir conocimientos, intercambiar buenas prácticas y promover iniciativas conjuntas en sostenibilidad e innovación, aportando al mejoramiento continuo de la organización.
25	RG-43	Estrategias de Adaptación: Desarrollar e implementar estrategias de adaptación al cambio climático para minimizar sus impactos a nivel administrativo y en las operaciones.	JEFE HSE	06/03/2026	Ejecución: Como parte de la estrategia ambiental, se definieron acciones para contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, entre ellas la renovación parcial de equipos mediante la adquisición de motos y planta eléctrica con tecnología eléctrica. Esta medida permite mejorar la eficiencia operativa, reducir la dependencia de combustibles convencionales y orientar la organización hacia metas ambientales medibles.
26	RG-43	Reducción de Emisiones: Establecer objetivos claros y medibles para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	JEFE HSE	06/03/2026	Ejecución: La actividad se encuentra en ejecución, a través de la implementación de acciones orientadas al establecimiento de objetivos claros y medibles para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, promoviendo una operación más sostenible y el fortalecimiento de la gestión ambiental de la organización.
27	RG-43	Energías Renovables: Invertir en fuentes de energía renovable para las operaciones de la empresa.	JEFE HSE	31/12/2025	Cerrado: Durante el año anterior se ejecutaron acciones enfocadas en la economía circular, como la clasificación de residuos en la fuente, campañas de donación de aceites usados, ropa y baterías, gestión con proveedores de reciclaje y capacitaciones al personal. Estas actividades fortalecieron la cultura ambiental y promovieron el aprovechamiento responsable de los residuos generados en la operación



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
28	RG-43	Economía Circular: Implementar principios de economía circular para reducir el desperdicio y promover la reutilización y reciclaje de recursos.	JEFE HSE	06/03/2026	Ejecución: La actividad se encuentra en ejecución, a través de acciones dirigidas a la reducción de desperdicios, la reutilización de recursos y el fortalecimiento de prácticas de reciclaje, aportando al uso eficiente de los materiales y a la sostenibilidad de la operación.
29	RG-43	Mejora de Procesos: Identificar y eliminar ineficiencias en los procesos del SIG mediante la aplicación de metodologías de mejora continua como Lean o Six Sigma.	JEFE SIG	02/01/2026	Ejecución: En cumplimiento de la iniciativa orientada a identificar y eliminar ineficiencias en los procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), mediante la aplicación de metodologías de mejora continua como Lean o Six Sigma, se inició la revisión y actualización de los procedimientos institucionales, con el fin de optimizar su ejecución y verificar las mejoras implementadas por los dueños de proceso. Como resultado de este ejercicio, se identificó que varias de las mejoras aplicadas en la operación no se encontraban debidamente documentadas en los procedimientos vigentes. En este contexto, se avanzó en la revisión de los procedimientos de los procesos de Operaciones, Gestión y Desarrollo, Jurídica y Disciplinario, Comercial Público y Comercial Privado . Adicionalmente, se documentaron desde cero los procedimientos correspondientes al proceso de Experiencia al Cliente , fortaleciendo así la estandarización y trazabilidad de la gestión.
30	RG-43	Big Data y Análisis Avanzado: Utilizar big data y análisis avanzado para obtener insights profundos sobre el desempeño del SIG y tomar decisiones basadas en datos.	JEFE SIG	02/01/2026	Ejecución: En el marco de la elaboración de los Informes de Revisión Gerencial y de Planeación Estratégica , se inició la revisión y análisis de la información del Sistema Integrado de Gestión (SIG) a partir de la identificación de tendencias históricas, considerando datos de años anteriores. Este ejercicio permitió generar análisis comparativos orientados a evidenciar los avances del SIG a través del tiempo y a



No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
					fortalecer la toma de decisiones basada en datos.
31	RG-43	Inteligencia Artificial: Implementar soluciones de inteligencia artificial para optimizar y mejorar continuamente los procesos del SIG	JEFE SIG	02/01/2026	Ejecución: Durante el presente periodo, no se implementaron soluciones concretas de inteligencia artificial (IA) dentro del Sistema de Gestión Integrado (SIG). Sin embargo, se ha avanzado en la exploración y evaluación de posibles aplicaciones de IA que podrían aportar valor a la gestión, optimización y mejora continua de procesos. Se realizaron sesiones de capacitación al personal , con el fin de orientarlos a explorar la aplicabilidad de la Inteligencia Artificial (IA) en el desarrollo de sus labores diarias, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas como apoyo a la eficiencia y mejora de los procesos.
32	RG-43	Establecer medidas de intervención enfocada en el comportamiento con el fin de minimizar los accidentes de trabajo	JEFE HSE		Cerrado: La actividad se encuentra cerrada, teniendo en cuenta que durante el año anterior se desarrollaron campañas y actividades lúdicas orientadas al fortalecimiento del comportamiento seguro, con el propósito de minimizar la ocurrencia de accidentes de trabajo y promover una mayor cultura de prevención en los trabajadores.

En cuanto a las recomendaciones y oportunidades de mejora del SIG anteriores se evidencia:

OPORTUNIDADES DE MEJORA					
No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
1	RG-43	Verificación de funcionamiento y capacitación sobre VISANSIG a nivel nacional	Jefe SIG/ Sistemas	02/01/2026	Cerrado: Desde el Departamento de Sistemas se trabajó de manera permanente para garantizar el acceso a la plataforma VISANSIG a nivel nacional. Así mismo, se brindó soporte técnico oportuno ante fallas o inconvenientes en su funcionamiento, asegurando la



OPORTUNIDADES DE MEJORA					
No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
					continuidad del servicio y el adecuado uso de la herramienta por parte de los usuarios.
2	RG-43	Actualización documental de acuerdo con los cambios internos en la compañía (Pagina Web, redes sociales)	Jefe SIG	02/01/2026	Cerrado: Se realizó la actualización de la página web institucional vigente y, adicionalmente, se adelantó la creación de una nueva página web a través de un proveedor externo, la cual se encuentra pendiente de lanzamiento. De igual forma, se efectuó la actualización de las redes sociales corporativas, mediante la realización de publicaciones semanales, conforme a la planeación definida desde el proceso de Experiencia al Cliente.
3	RG-43	Automatización de evaluación de desempeño	Talento Humano/ Jefe SIG / Sistemas	02/01/2026	Cerrado: Realizó la digitalización del proceso de evaluación del personal operativo, con el objetivo de agilizar la tabulación y obtención de la información por parte del equipo de trabajo. Esta acción permitió optimizar los tiempos del proceso, mejorar la disponibilidad de los resultados y fortalecer el análisis oportuno para la toma de decisiones.
4	RG-43	Revisión y actualización de indicadores de gestión por proceso con cada uno de los responsables con el fin de apuntar a los objetivos estratégicos 2025.	Jefe SIG	02/01/2026	Cerrado: se llevó a cabo la revisión y actualización de los indicadores de gestión por proceso, en conjunto con los respectivos dueños de proceso, con el objetivo de asegurar su alineación con los objetivos estratégicos definidos para el año 2025. Durante las sesiones de revisión, se realizó un análisis detallado de los indicadores existentes, lo que permitió depurar aquellos que no guardaban relación directa con la estrategia organizacional o cuya medición correspondía a otros procesos. Como resultado, se logró fortalecer la coherencia del sistema de indicadores, garantizando que cada proceso cuente con métricas pertinentes, claras y enfocadas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
5	RG-43	Diseño de modelo de competencias	Talento Humano	02/01/2026	Ejecución:



OPORTUNIDADES DE MEJORA

No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
					<p>Se llevó a cabo una reunión inicial con la firma PERSONYCA, empresa con amplia experiencia en la implementación de modelos de competencias organizacionales.</p> <p>De acuerdo con la propuesta comercial presentada y el plan de trabajo definido, actualmente se encuentra en proceso la validación de los cargos existentes a la fecha, con el objetivo de actualizar el organigrama organizacional y asegurar su coherencia con la estructura real de la compañía.</p> <p>Adicionalmente, se está realizando la validación de los perfiles de cargo actuales y el proceso de elaboración de aquellos perfiles que no se encuentran creados, como insumo fundamental para la construcción del modelo de competencias.</p> <p>Esta fase permitirá contar con una base estructurada y actualizada que garantice la correcta definición de competencias alineadas a las necesidades estratégicas de la organización.</p>
6	RG-43	Campañas y actividades de sostenibilidad	Jefe de sostenibilidad	02/01/2026	<p>Cerrado:</p> <p>Durante el 2025 se realizaron diversas campañas enfocadas en sostenibilidad, abarcando dimensiones sociales y ambientales. Entre las acciones desarrolladas se incluyeron videos de buenas prácticas de sostenibilidad, promoción del uso de la bicicleta, jornadas tipo Donatón, apoyo a comunidades infantiles, y sensibilizaciones conmemorativas en fechas clave como el Día del Árbol, Día de la Tierra y el Día de los Derechos Humanos, entre otras.</p>
7	RG-43	Ajuste de procedimiento y matrices de riesgo, con el fin de unificar y manejar la misma metodología.	Jefe de Riesgos	02/01/2026	<p>Ejecución:</p> <p>se evidencia que no fue posible desarrollar lo planeado dentro del periodo establecido, debido a la rotación presentada en el cargo de Jefe de Riesgos, situación que generó la necesidad de realizar procesos de transición y empalme en la gestión del área.</p>
8	RG-43	Revisar la pertinencia de revisar los indicadores sus metas, así como su visualización.	Gerente G&D/ Jefe SIG	02/01/2026	<p>Ejecución:</p> <p>se realizó el ajuste de las metas con base en el análisis de los resultados obtenidos en años anteriores, con el propósito de establecer una línea</p>



OPORTUNIDADES DE MEJORA

No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
					base objetiva y medible sustentada en datos históricos. Adicionalmente, se inició la búsqueda y evaluación de herramientas de visualización y seguimiento de indicadores, orientadas a optimizar el monitoreo, facilitar el análisis de la información y agilizar la toma de decisiones.
9	RG-43	Realizar actividades de sensibilización sobre la política del Sistema Integrado de Gestión SIG, con el fin de que todos los miembros de la VISAN estén informados y comprometidos para así promover la importancia del mismo.	Jefe de sostenibilidad	02/01/2026	Cerrado: Se realizó la divulgación de políticas mediante la Reinducción Corporativa en febrero de 2025. Posteriormente, se reforzó su recordación a través de la Comunidad de Capacitate con Rocki, recordando que las políticas están disponibles de forma permanente para consulta en www.campusvisan.com .
10	RG-43	Realizar las revisiones por la dirección anuales en el mes de enero de cada año.	Gerente G&D/ jefe SIG	02/01/2026	Cerrado: Se evidencia que dentro del Plan de Trabajo se estableció la elaboración y presentación del Informe Gerencial durante dicho mes. Esta actividad permite dar cumplimiento a la revisión por la dirección, asegurando el análisis oportuno del desempeño del sistema, los resultados de la gestión y la toma de decisiones estratégicas por parte de la Alta Dirección.
11	RG-43	Compra de nuevos vehículos	Alta Dirección	02/01/2026	Cerrado Se evidencia que la empresa realizó la adquisición de vehículos ecológicos destinados a la operación en algunos de sus contratos. Esta acción contribuye a la reducción del impacto ambiental generado por la operación, promoviendo el uso de tecnologías más limpias y eficientes. La implementación de estos vehículos representa un avance significativo en el compromiso institucional con la sostenibilidad ambiental, al disminuir las emisiones contaminantes y optimizar el consumo de recursos, aportando así al cumplimiento de los lineamientos de responsabilidad ambiental y a la construcción de un ambiente sostenible.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
12	RG-43	Compra de planta eléctrica con mayor capacidad.	Alta Dirección	02/01/2026	Cerrado: se realizó la adquisición de una nueva planta eléctrica que permite soportar de manera integral la operación de todo el edificio. Con esta acción, la empresa fortalece la continuidad operativa y reduce el riesgo de interrupciones en los procesos críticos ante eventuales fallas en el suministro de energía eléctrica, dando cumplimiento al requerimiento previamente identificado y asegurando una mayor capacidad de respaldo acorde con las necesidades actuales de la operación.
13	RG	La comunicación entre las diferentes áreas que permitan una mayor fluidez del programa de seguridad vial.	Líder PESV	02/01/2026	Cerrado: Se realizó la actualización del proceso de desvinculación, integrando la validación obligatoria del Área de Vehículos en el formato de Paz y Salvo
14	RG	La cobertura del programa de capacitaciones.	Líder PESV	02/01/2026	Cerrado: Se realizó una reestructuración estratégica mediante la centralización de capacitaciones por contratos, permitiendo un enfoque dirigido a las necesidades específicas de cada operación en lugar de un despliegue generalizado. Si bien el indicador aún se encuentra en proceso de alcanzar la meta establecida, esta segmentación ha generado una mejora progresiva en el porcentaje de colaboradores impactados.
15	RG	El compromiso por el área de vehículos que permita realizar el seguimiento y control a los aspectos relacionados en la norma y relativos a sus funciones.	Líder PESV	02/01/2026	Cerrado: Se consolidó la articulación entre el área de SST y la Coordinación de Vehículos, formalizando el compromiso de la dirección operativa en el seguimiento continuo y cumplimiento de los estándares del PESV. Esta sinergia garantiza el control efectivo de las inspecciones preoperacionales y el cierre de brechas en los indicadores de mantenimiento preventivo
16	RG	La realización de auditorías que permitan detectar oportunidades de mejoramiento del sistema vial.	Líder PESV	2/01/2026	Cerrado: Actividad ejecutada satisfactoriamente mediante auditoría integral realizada el 04/11/2025. Se verificó el cumplimiento del 100% de los pasos aplicables según el nivel de la organización, obteniendo un diagnóstico claro sobre la seguridad vial de la



OPORTUNIDADES DE MEJORA

No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
					vigencia 2025. Los hallazgos y recomendaciones derivadas de este proceso han sido socializados y se utilizan como base para el ciclo de mejora continua.
17	RG	La culminación de los perfiles de cargo en el que se identifique las responsabilidades en términos viales del personal.	Líder PESV	2/01/2026	Cerrada Se realizó la actualización integral de los perfiles de cargo de la organización, incorporando un apartado específico de Responsabilidades PESV en armonía con las de SST. Con esto, se garantiza que la totalidad de los colaboradores tengan claridad sobre sus deberes en seguridad vial según su rol, cumpliendo con los estándares de competencia y responsabilidad exigidos por la normativa vigente.

En cuanto a las necesidades del SIG anteriores se evidencia:

NECESIDADES

No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
1	RG-43	Licencia OPR para visan	Gerencia G&D/ jefe SIG	02/01/2026	Cerrada: La empresa llevó a cabo la contratación de un asesor especializado, con experiencia comprobada en procesos de implementación y certificación de este tipo de licencias. Como resultado de este acompañamiento técnico, se realizó la implementación y actualización de la documentación requerida, se radicaron documentos ante la Dimar y se obtiene la licencia como OPR por un periodo de 5 años.



NECESIDADES					
No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
2	RG-43	Ampliación de alcance BASC a nivel nacional	Gerencia G&D/ Jefe SIG	02/01/2026	<p>Cerrado:</p> <p>Se llevó a cabo la inclusión efectiva de las sedes de Medellín y Cartagena dentro del alcance del sistema. Durante este proceso se realizó la revisión y adecuación de los requisitos BASC aplicables a ambas sedes, garantizando la alineación con los lineamientos del sistema de gestión y el cumplimiento de los estándares establecidos. Esta ampliación permitió fortalecer el enfoque de seguridad en la cadena de suministro, estandarizar prácticas operativas y robustecer los controles a nivel organizacional.</p> <p>La incorporación de las sedes mencionadas constituye un avance significativo en la consolidación del sistema BASC a nivel nacional, generando mayor cobertura, coherencia y madurez del sistema, así como aportando valor al proceso de mejora continua de la organización.</p>
3	RG-43	Incluir el PESV en el informe de revisión por la dirección bajo los estándares de la ISO 39000	Jefe HSE		<p>Cerrado:</p> <p>Se incluye el capítulo de seguridad, y los lineamientos establecidos por el PESV</p>
4	RG-43	Implementación de Normas o certificaciones para competir en el mercado.	Alta Gerencia	02/01/2026	<p>Cerrada</p> <p>La Gerencia autorizó el desarrollo de las siguientes iniciativas estratégicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la Licencia OPR, con el fin de fortalecer el cumplimiento normativo y mejorar la posición competitiva de la organización. • Ampliación del alcance de la certificación BASC para las sedes de Medellín y Cartagena, permitiendo robustecer los estándares de seguridad y control en dichas operaciones. • Implementación del Sello de Sostenibilidad, basado en la metodología GRI, orientado a estructurar, medir y reportar el desempeño en sostenibilidad de la organización. <p>Contribuyendo al fortalecimiento institucional, la generación de confianza con las partes interesadas</p>



NECESIDADES					
No	REV	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
					y la mejora continua de los procesos organizacionales.
5	RG-43	Migración de operador de correo electrónico.	Alta Gerencia	02/01/2026	Ejecutada: Se encuentra en proceso de ejecución, debido a que el cambio de plataforma requiere la configuración técnica de cuentas, validación de dominios, migración de buzones y pruebas de funcionamiento para garantizar la continuidad del servicio y la integridad de la información.

ESTADO	2025		
	Ejecución	Cerradas	Total
Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	19	13	32
Oportunidades de Mejora	3	14	17
Necesidades	1	4	5
TOTAL	23	31	54

Para el período 2025, no se consideraron las actividades permanentes dentro del análisis, dado que estas pasaron a formar parte de los controles establecidos en los procedimientos.

2. LOS CAMBIOS EN:

2.1. LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

El análisis del contexto se realizó teniendo en cuenta documentos clave del Sistema de Gestión, tales como el Contexto de la Empresa (G&D-DOC-05) y la matriz de análisis del contexto (G&D-MAT-21). Adicionalmente, se incorporó la revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas involucradas en la cadena de suministro, incluyendo proveedores, contratistas y clientes, mediante la matriz G&D-MAT-23, lo cual permitió comprender de manera integral cómo dichas partes interesadas pueden influir en el logro de los resultados esperados de la organización.

En este sentido, los cambios identificados durante el año 2025 en relación con el contexto de la organización corresponden a:

CUESTIONES EXTERNAS	
	<ul style="list-style-type: none"> Cambios frecuentes en normativas



Entorno Legal, reglamentario, Político, Entes reguladores, Seguridad nacional	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Altos costos de cumplimiento: Inversiones obligatorias en tecnología, formación, o certificaciones que impactan el flujo de caja. • Inestabilidad política. • Mayor control e inspecciones por la supervigilancia lo cual puede intensificar auditorías, sanciones o suspensiones por faltas menores. • Retrasos en licencias, renovaciones o trámites por parte de entes reguladores afectan la operación.
	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de leyes que fortalecen la seguridad privada. • Incentivos fiscales o beneficios por cumplimiento para empresas con prácticas sostenibles. • Mayor demanda por percepción de inseguridad. • Legislación que permite el uso de drones, cámaras inteligentes, analítica predictiva, IA, etc., genera ventaja a empresas que invierten en innovación.
	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento estricto de normativas vigentes • Capacidad operativa ante amenazas compleja (terrorismo, disturbios, protección de infraestructura crítica) • Integración de tecnología de punta: Uso de vigilancia inteligente, drones, ciberseguridad, sistemas de control remoto.
	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Endurecimiento de la legislación • Inestabilidad política o crisis institucional • Cambios en políticas fiscales, implementación de reformas a los regímenes Tributario y fiscal, Salud, pensional, laboral y de Justicia • Suspensión y cancelación de licencias por presuntos incumplimientos legales • Trámites burocráticos y lentos
Entorno Tecnológico	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Vulnerabilidad ante ataques digitales. • Competir con empresas que ofrecen seguridad integrada (física + electrónica + digital). • Pérdida de mercado frente a soluciones automáticas o remotas: Como torres de vigilancia autónomas, monitoreo remoto con IA o sistemas de respuesta sin personal humano. • Falta de alianzas con proveedores tecnológicos
	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de servicios de seguridad integrados con tecnología • Fortalecer la oferta de servicios tecnológicos para los clientes brindando soluciones innovadoras que generen valor agregado. • Implementación de soluciones de monitoreo remoto en tiempo real • Plataformas móviles y aplicaciones para clientes • Big Data y análisis predictivo para gestión del riesgo
	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Combinación de vigilancia física con sistemas electrónicos (alarmas, CCTV, sensores, etc.), brindando soluciones híbridas al cliente. • Implementación de software ERP, CRM o plataformas de gestión documental que apoyan la trazabilidad, la toma de decisiones y la relación con el cliente
		<ul style="list-style-type: none"> • El avance rápido de la tecnología puede volver obsoletos equipos o sistemas actuales, generando altos costos de actualización y presión constante por innovar.



	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos actores que ofrecen servicios 100% digitales (como vigilancia remota o alarmas inteligentes) a menor costo, reduciendo la demanda de vigilancia física tradicional.
Entorno Competitivo y mercado	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Falta de diferenciación frente a la competencia
	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento de la demanda de servicios integrales de seguridad Tercerización de servicios por parte de empresas y entidades públicas
	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento normativo y habilitación legal ante la Supervigilancia Reputación consolidada en el sector Cobertura nacional o regional con presencia estratégica
	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> Informalidad en el sector: Empresas que no implementan la reforma correctamente podrían competir de forma desleal. "Reforma Laboral"
Entorno económico	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de costos laborales Incremento en el valor de las horas extras, recargos nocturnos y dominicales, lo cual afecta directamente los márgenes de ganancia. "Reforma Laboral" Alta dependencia de contratos con márgenes ajustados
	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia en el sector y cumplimiento legal
	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de contratos por aumento de precios: Los clientes pueden buscar alternativas más económicas si los precios suben por mayores costos laborales. "Reforma Laboral". Inflación persistente
Salud Publica y riesgos laborales	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Presión sobre el sistema de salud pública lo cual genera Atención médica laboral más lenta o limitada, lo cual afecta la oportunidad en la recuperación del personal, genera ausentismo y sobrecarga operativa.
Cadena de suministro	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Dependencia de proveedores únicos o no certificados
Entorno ambiental	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de tecnologías verdes y sostenibles, como Vehículos eléctricos para operaciones de seguridad, mejorando costos a largo plazo. Soluciones de gestión de residuos, reciclaje y reutilización en busca de reducir la contaminación y el desperdicio.
	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> Cambio Climático
Entorno socio cultural	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Desafíos en la adaptación cultural y comunicación con comunidades diversas
	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la inclusión y la diversidad Capacitación continua en habilidades interpersonales y manejo de conflictos. Desarrollo de canales efectivos de comunicación con clientes y comunidades.
	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en las expectativas sociales sobre inclusión y derechos humanos. Conflictos socioculturales en zonas de operación
Derechos humanos	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> Mayor escrutinio público y social sobre el uso de la fuerza Presión por parte de organizaciones sociales y ONG defensoras de derechos humano



Plan estratégico de Seguridad Vial PESV	<ul style="list-style-type: none"> • La operación se vio impactada por la vulnerabilidad de la infraestructura vial en las zonas rurales del contrato EPM, lo que incrementó el riesgo de accidentes en la labor de supervisión. • La variabilidad climática como un factor externo crítico para la flota de motocicletas, debido al aumento de riesgos por calzadas húmedas y visibilidad reducida durante los servicios nocturnos y de avanzada.
---	--

CUESTIONES INTERNAS		
Marca y reputación	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas estrategias de Mercadeo (Redes sociales, internet) • Desarrollo de proyectos sobre responsabilidad social y sostenibilidad
	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de contenido negativo en redes sociales o medios de comunicación
Situación y madurez de la organización	DEBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de mercado para mantenimiento y fidelización de clientes. • Capacidad limitada en el área comercial, reflejada en una fuerza de ventas reducida, lo que restringe el alcance de nuevos clientes, la cobertura de mercados potenciales y la implementación de estrategias comerciales más agresivas o sostenidas.
	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Incursión en nuevos mercados • Alianzas estratégicas. • Promover prácticas sostenibles y responsabilidad ambiental puede mejorar la reputación de la empresa y atraer a clientes conscientes del medio ambiente. • Mayor demanda de servicios debido al aumento de los índices de criminalidad • Continuar refinando y ajustando la planeación estratégica para adaptarse a los cambios del entorno y nuevas oportunidades.
	AMENAZAS	Riesgo de uso indebido de armas, que podría causar problemas legales o reputacionales.
Tecnología	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Brecha en formación técnica; • El personal operativo no siempre está preparado para el manejo de tecnologías avanzadas, lo que puede generar errores, uso ineficiente de herramientas o rechazo al cambio. • Monitoreo y seguimiento a cámaras de seguridad y reporte a administradores (Área de Tecnología). • Falta de Respuesta a Incidentes de seguridad informática
	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar herramientas que optimicen y modernicen los procesos internos, permitiendo una gestión más eficiente y precisa. • Implementación de tecnologías verdes y sostenibles, como sistemas de energía solar para operaciones de seguridad, mejorando la resiliencia y reduciendo costos a largo plazo.
	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de apoyo: radios, GPS, cámaras corporales, monitoreo en tiempo real • Automatización de informes, minutas electrónicas, control de turnos y trazabilidad de servicios optimizan la gestión, reducen costos y aumentan la transparencia.



	AMENAZAS	Ciberseguridad: El uso de plataformas digitales, sistemas de monitoreo, y almacenamiento de datos sensibles implica el riesgo de ataques cibernéticos o filtración de información confidencial.
Estrategia global para la gestión del riesgo	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Desactualización del mapa integral de riesgos Falta de alineación entre el sistema de gestión del riesgo y la estrategia empresarial Debilidad en los sistemas de monitoreo y control de riesgos críticos
	OPORTUNIDADES	Uso de herramientas tecnológicas para el monitoreo y evaluación de riesgo
	FORTALEZAS	Fortalecimiento del comité de riesgos o siniestros como órgano de toma de decisiones
	AMENAZAS	Alta rotación del personal de riesgos
Estrategia ambiental	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Escasa conciencia ambiental entre el personal operativo y administrativo. Consumo elevado de recursos (papel, energía, combustibles) sin control ni seguimiento
	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de consumo mediante digitalización de procesos Implementación de campañas internas de sensibilización y buenas prácticas ambientales
	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestión ambiental estructurado Participación en iniciativas voluntarias de sostenibilidad (RSE, carbono neutro, economía circular) Alianzas con proveedores de soluciones ambientales (energía solar, reciclaje, etc.)
Seguridad y Salud en el trabajo	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de estrategias de salud mental y bienestar laboral lo cual Contribuye a la retención del personal, mejora el clima laboral y reduce incidentes.
Procesos	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Lograr un crecimiento sostenido en los ingresos provenientes de grandes empresas, privadas, diversificando la base de clientes y reduciendo la dependencia del sector público. El mercado solicita cada vez más perfiles especializados en materia de seguridad y vigilancia privada. Desarrollo de proyectos sobre responsabilidad con clientes y proveedores. Disponibilidad de mano de obra calificada sin distinción de género, respetando la integridad del personal y brindando mayores beneficios.
	AMENAZAS	Alto costo operativo (armamento, entrenamiento, seguros, licencias).
Derechos Humanos	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia o falta de claridad en protocolos de actuación; lo cual puede dificultar la respuesta adecuada ante casos de discriminación, uso excesivo de la fuerza o acoso. Formación en derechos humanos (DDHH) aún no sistemática o insuficiente; lo cual Puede generar vacíos en el comportamiento del personal en terreno, aumentando el riesgo de violaciones a DDHH y conflictos con usuarios o comunidad.
	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Tensión social en zonas de operación; lo cual puede derivar en conflictos o resistencia al servicio.



	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de política interna de DDHH y código de ética, así como Procedimientos internos establecidos para el manejo de quejas y conflictos Canales efectivos para recibir y tramitar denuncias internas sobre conductas inapropiadas
	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes de abuso, discriminación, uso excesivo de la fuerza o tratos inhumanos por parte del personal. Desconocimiento o baja formación del personal en protocolos de DD. HH
Partes Interesadas (Colaboradores, clientes, proveedores, comunicades etc)	DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Falta de capacitación específica para el personal en la gestión de riesgos y respuestas ante desastres naturales relacionados con el clima Mayor rigidez en la contratación: Restricciones a la contratación por obra o labor, tercerización o contratos temporales afectan la flexibilidad operativa. "Reforma Laboral
Estructura Organizacional	FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> Buena reputación y relaciones con autoridades locales
Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV		<ul style="list-style-type: none"> Actualización de flota: Se integraron 4 motocicletas eléctricas, lo que requirió una actualización en los planes de mantenimiento preventivo y capacitación específica en conducción técnica para movilidad eléctrica. Asimismo, se incorporó una camioneta a gasolina para fortalecer la capacidad operativa. Dinámica del talento humano: Se gestionó la rotación de personal mediante el nuevo control de paz y salvo con el área de vehículos, garantizando que la base de datos de conductores se mantuviera depurada ante los ingresos y retiros del año. Finalización y apertura de proyectos: El cierre del contrato IDRDR implicó la desmovilización de personal operativo. En contraparte, la adjudicación del contrato EPM Rural por tres meses representó un reto crítico de gestión del cambio, exigiendo el desplazamiento en zonas rurales y obligando al sistema a ajustar los perfiles de riesgo para terrenos de difícil acceso antes de su finalización en diciembre

2.2. LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

La identificación de las partes interesadas se realiza por medio de la matriz G&D-MAT-23 de Partes Interesadas; Durante el ejercicio se identifican diferentes partes interesadas entre las que destacan las siguientes:

- Socios
- Colaboradores y sus familias
- Comunidad
- Proveedores / Contratistas / Subcontratistas
- Sindicatos
- Clientes
- Autoridades locales, regionales y nacionales (Supervigilancia (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Secretaría de Ambiente, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Transporte, Gobierno y entes de Control,



Indumil, DIAN, Policía Nacional / Red de Apoyo y Comunicaciones, DCCA (Departamento Control Comercio de Armas - Fuerzas Militares), DIMAR, Ministerio de Telecomunicaciones, Demás entes gubernamentales (como alcaldías, gobernaciones, personerías, etc.).

- Entes certificadores (Icontec, BASC, Ruc, Fenalco)
- Microsoft/ parner/ Tigo
- Entidades sin ánimo de Lucro
- Entidades financieras y aseguradores
- Competencia
- Medios de comunicación
- Grupos religiosos
- Empresas Servicio públicos
- EX – empleados
- Vecindario
- comités (COPASST, comité de convivencia, comité de PESV, Comité Ético)
- SENA

Cuyos cambios hacen referencia a la discriminación de los diferentes organismos gubernamentales para analizar cada uno de ellos sus necesidades y expectativas asociadas

2.3. LOS REQUISITOS LEGALES, OTROS REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTO

Todos los años se realiza una verificación constante de los requisitos legales, otros requisitos y obligaciones de cumplimiento con el fin de identificar posibles cambios en la normativa del sector en todos los aspectos por medio de la matriz G&D-MAT-02 Matriz de Requisitos Legales

Durante la vigencia 2025, el área jurídica adelantó la revisión periódica de cumplimiento legal de los diferentes procesos de la organización, con el propósito de verificar la adecuada aplicación de los requisitos normativos que regulan la operación de la empresa. Como resultado de esta evaluación, se evidenció que la organización mantiene conformidad con las disposiciones legales vigentes que le son aplicables.

A partir del análisis realizado, se concluyó que la empresa cumple jurídicamente con los requerimientos establecidos en la normatividad vigente, tanto en materia laboral como en las disposiciones específicas que regulan el sector de la seguridad y vigilancia privada. Este ejercicio de verificación se desarrolló de manera articulada entre el área jurídica y los líderes de proceso, permitiendo validar la forma en que cada área implementa y garantiza el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Adicionalmente, se estableció que las fuentes de información utilizadas para la verificación corresponden a las definidas en la valoración inicial de requisitos legales. En caso de presentarse modificaciones normativas o la expedición de nuevas disposiciones aplicables a la organización, estas serán analizadas oportunamente por el área jurídica y comunicadas a la Gerencia para la toma de decisiones y la implementación de las acciones correspondientes. Dichos análisis y actualizaciones quedan registrados en los formatos institucionales definidos para el seguimiento del cumplimiento legal.



Como parte del fortalecimiento del control normativo, se reiteró a los líderes de proceso la responsabilidad de mantener actualizados los aspectos regulatorios relacionados con sus actividades, así como de informar al área jurídica sobre cualquier cambio o actualización normativa aplicable a la empresa, mediante el uso de los formularios establecidos para tal fin. De igual manera, se promueve la adopción y actualización permanente de la identificación de requisitos legales y otros requisitos dentro de cada proceso, garantizando así la mejora continua del sistema de cumplimiento de la organización.

Para la vigencia 2025, los principales cambios identificados en materia normativa estuvieron asociados a:

CAMBIOS 2025 REQUISITOS LEGALES	
OPERACIÓN	
Circular Externa N.º 20241300000445	La Circular Externa N° 20241300000445, emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada el 30 de diciembre de 2024, estableció las tarifas mínimas para la contratación de servicios de vigilancia y seguridad privada durante la vigencia de 2025
Circular Externa N.º 20251300000015,	La Circular Externa N° 20251300000015, emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada el 21 de enero de 2025, introduce correcciones a la Circular Externa N° 20241300000445, la cual establece las tarifas mínimas para la contratación de servicios de vigilancia y seguridad privada durante la vigencia de 2025.
Resolución 20253200007657 de 2025	Esta resolución establece los lineamientos para la vigencia fiscal 2025 en relación con: Los plazos para el reporte de la información financiera. La liquidación y pago de la cuota de contribución anual. Los criterios de cumplimiento. Las medidas para el recaudo anual de la cuota por contribución a cargo de las personas naturales y/o jurídicas que ejercen o prestan actividades y servicios sometidos a control, inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
Resolución CRC 7611 de 2024	Pago para uso del espectro La Resolución CRC 7611 de 2024 es la normativa vigente que establece la tarifa de contribución para el año 2025.
Ley Lorenzo (Ley 2454 de 2025)	Asegura que los perros usados en seguridad reciban descanso, atención médica, alimentación adecuada y no sean sobreexplotados.
Resolución 20251000081907-CS de 2025	Regula lo relacionado con el uso de medio canino, por parte del servicio de vigilancia y seguridad privada y acoge los principios de protección animal basados en el respeto, la solidaridad, la compasión, la ética, la justicia, el cuidado y la prevención del sufrimiento.
Circular número 20251000000035cs de 2025	Lineamientos que fijan criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas legales, procedimientos para su aplicación e impartir ordenes e instrucciones referentes a los programas de transparencia y ética empresarias PTEE.
LABORAL	
La ley 2466 de 2025	La Ley 2466, aprobada el 25 de junio de 2025 y conocida como la Reforma Laboral, modifica el Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 50 de 1990, la Ley 789 de 2002 y otras normas laborales,



	con el propósito de establecer un entorno de trabajo más digno, equitativo, formal y sostenible para los trabajadores colombianos
La ley 2452 de 2025	Por medio de la cual se la reforma al Código Procesal del Trabajo, generando cambios en el procedimiento laboral (procedimiento en demandas).
AMBIENTAL	
Resolución 0799 de 2025	Baterías usadas plomo-ácido Esto le pega de frente a motos, carros, camionetas o plantas eléctricas
SST	
RESOLUCIÓN 1843 de 2025	La Resolución 1843 de 2025 establece el marco técnico y normativo para la realización de evaluaciones médicas ocupacionales en Colombia, regulando sus tipos, periodicidad, responsabilidades de empleadores, ARL, prestadores y trabajadores, así como el manejo, custodia y reserva de la historia clínica ocupacional; incorpora medidas antidiscriminatorias — incluida la prohibición de exigir pruebas de embarazo o VIH como requisito laboral— y regula el uso de pruebas de alcoholemia y sustancias psicoactivas, además de introducir evaluaciones como retorno laboral, post-incapacidad y seguimiento, con el fin de fortalecer la prevención, garantizar condiciones laborales seguras y alinear los procesos con estándares internacionales.
DECRETO 728 de 2025	El Decreto 728 de 2025 adiciona el Capítulo 13 al Decreto 1072 de 2015 para establecer en Colombia un marco obligatorio de acciones de promoción de la salud mental y prevención de problemas y trastornos mentales, así como del consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral. La norma define responsabilidades específicas para empleadores, contratantes, ARL, EPS y trabajadores, incluyendo la implementación de estrategias de prevención, identificación temprana de riesgos psicosociales, vigilancia de factores que afectan la salud mental, adopción de medidas de rehabilitación, protección especial al talento humano que trabaja en salud mental y lineamientos para el seguimiento y sanciones. Su propósito es fortalecer la gestión integral del riesgo psicosocial y garantizar ambientes de trabajo más seguros, saludables y protectores.

2.4. SUS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS.

ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	OBSERVACIÓN
	<p>Durante el año 2025, nuestra empresa de vigilancia implementó diversas campañas y medidas de prevención orientadas al ahorro y uso eficiente de los recursos. Estas acciones se desarrollaron en todas nuestras agencias, con el propósito de reducir el impacto ambiental y contribuir a la mitigación de los efectos asociados a los cambios climáticos evidenciados durante el año.</p> <p>Entre las principales acciones implementadas se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización del consumo de energía: se promovió el apagado de equipos no esenciales o que no se encontraran en uso, así como la utilización de iluminación LED en las instalaciones.



<p>CONSUMO DE RECURSOS: USO DE AGUA, ENERGÍA, MATERIAS PRIMAS Y OTROS RECURSOS NATURALES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión eficiente del agua: Se fortaleció la sensibilización sobre el uso responsable del agua en instalaciones y vehículos, acompañada de revisiones periódicas para detectar fugas y de la promoción de hábitos de ahorro entre el personal. • Minimización de residuos: Se establecieron programas de reciclaje en todas las agencias, se redujo el uso de papel mediante la digitalización de procesos y se fomentó la reutilización de materiales siempre que fue posible. • Mantenimiento preventivo de la flota vehicular: se realizaron acciones para garantizar que los vehículos de patrullaje operaran en condiciones eficientes, reduciendo el consumo de combustible y la generación de emisiones. • Capacitación del personal: se desarrollaron jornadas de sensibilización dirigidas a vigilantes y personal administrativo sobre la importancia de la sostenibilidad y su papel activo en la implementación de estas medidas. <p>Estas iniciativas no solo estuvieron encaminadas a disminuir nuestra huella ambiental, sino también a optimizar los costos operativos y reafirmar nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa, frente a los desafíos que impone el cambio climático.</p>
<p>EMISIONES: EMISIONES A LA ATMÓSFERA, VERTIDOS AL AGUA Y CONTAMINACIÓN DEL SUELO.</p>	<p>Durante el año 2025, se implementó una iniciativa de gestión ambiental que incluyó la adquisición de 4 motos vehículos eléctricos para la ciudad de Bogotá, con el objetivo de minimizar las emisiones generadas</p>
<p>RESIDUOS: GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS.</p>	<p>En 2025, se mantuvo un compromiso activo con la gestión ambiental mediante el manejo adecuado de los residuos generados en nuestras operaciones.</p> <p>Se identificaron y clasificaron dos categorías principales de residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Residuos No Peligrosos: Incluyen materiales como papel, cartón, plástico, orgánicos y otros desechos comunes de oficina y operación diaria. Para estos, se implementaron programas de separación en la fuente y recolección regular, buscando su disposición final adecuada, incluyendo, en lo posible, el reciclaje. • Residuos Peligrosos (RAEE - Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos): Reconociendo la importancia de una disposición especializada para este tipo de desechos, durante el 2025 se realizaron entregas específicas de Residuos RAEE a empresas especializadas como Fisulab. Esta colaboración garantizó que la disposición final de estos materiales se realizara de manera segura, cumpliendo con la normativa ambiental vigente y minimizando su impacto en el medio ambiente. Esto incluyó equipos electrónicos obsoletos, baterías, luminarias, entre otros elementos que requieren un tratamiento diferenciado por su composición. <p>Esta gestión rigurosa de residuos forma parte de nuestra gestión en pro de la sostenibilidad, asegurando el cumplimiento de la legislación ambiental y promoviendo prácticas responsables en todas nuestras actividades.</p>



2.5. LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES AMBIENTALES Y DE SST, ASÍ COMO RIESGOS QUE NO HAN SIDO TRATADOS ADECUADAMENTE EN LAS EVALUACIONES DE RIESGOS ANTERIORES.

Para el año 2025 se realizó la actualización de la matriz de gestión de riesgos y oportunidades (G&D-MAT-07), proceso en el cual se identificaron cambios en los principales riesgos del sistema y se revisaron las medidas de control establecidas para mitigar su impacto en la organización.

En el marco de esta revisión y actualización, se incorporó un enfoque estratégico orientado al cliente, la sostenibilidad y la rentabilidad, con el propósito de fortalecer la gestión integral de riesgos y asegurar que los procesos de la organización respondan de manera efectiva a las necesidades del entorno y de las partes interesadas.

Este enfoque permite no solo identificar y gestionar de manera proactiva los riesgos y oportunidades, sino también alinear las acciones institucionales con los objetivos estratégicos y las metas medibles definidas por la organización, estableciendo así una base sólida para el crecimiento, la sostenibilidad y el éxito continuo de VISAN durante la vigencia 2025, en concordancia con los lineamientos establecidos en la planeación estratégica.

Para el año 2025 se realizó la inclusión de:

RIESGOS		OPORTUNIDADES	
1	Información financiera con inconsistencias: Información financiera con inconsistencias: Lo cual conlleva a la toma de decisiones Administrativas con base en información errónea	Fortalecer los procesos de registro, control y reporte financiero, asegurando que la organización cuente con información veraz, oportuna y confiable.	
2	Corrupción y soborno: Manipulación de procesos de contratación, como la contratación de colaboradores o proveedores, mediante sobornos o favoritismo en la selección.	Mejora de la reputación organizacional, Atracción de talento y proveedores confiables, Fortalecimiento de la cultura ética.	
3	Uso inadecuado de credenciales privilegiadas: Riesgo de que los usuarios con permisos de administración o superusuario utilicen sus privilegios de manera indebida, intencionada o accidental.	Implementar una gestión integral de accesos que optimice la asignación de privilegios y reduzca errores humanos. Fortalecer la cultura de responsabilidad y trazabilidad entre el personal técnico.	
4	Robo o filtración de credenciales privilegiadas: Riesgo de que contraseñas de superusuarios sean robadas, compartidas o expuestas, permitiendo accesos no autorizados.	Oportunidad para implementar tecnologías modernas de ciberseguridad (MFA, bóvedas digitales, cifrado avanzado). Mejorar la confianza institucional en la gestión de la información. Desarrollar capacidades internas de detección temprana ante incidentes.	



5	Cambios no autorizados en configuraciones o sistemas: Riesgo de que se realicen modificaciones sin autorización o sin registro, aprovechando accesos privilegiados.	Oportunidad para fortalecer la gobernanza de TI mediante políticas de control de cambios y versiones. Mejorar la calidad y estabilidad de los sistemas al documentar adecuadamente cada ajuste. Facilitar auditorías futuras mediante una trazabilidad clara de las modificaciones.
6	Ciberseguridad: Ataques de hackers, malware y virus informáticos, Robo de datos y brechas de seguridad.	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica Implementación de políticas de ciberseguridad más robustas Capacitación del personal en reconocimiento de amenazas, phishing y buenas prácticas digitales.

3. DESEMPEÑO Y EFICIENCIA DEL SISTEMA, INCLUYENDO TENDENCIAS RELACIONADAS A:

3.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

El procedimiento de satisfacción al cliente define la realización de la encuesta de satisfacción al pareto de los clientes en el semestre. Separando el informe entre clientes públicos y clientes privados.

Para el año 2025 se implementó un modelo de voz de cliente conformado los siguientes indicadores:

INDICADOR	RESULTADO	ANALISIS
CSAT	64%	<p>Durante el año 2025, los indicadores de experiencia del cliente evidencian un desempeño general positivo y estable. El NPS presentó una mejora relevante, pasando de 61.2 en el I semestre a 67.3 en el II semestre, lo que refleja un fortalecimiento en la disposición de los clientes a recomendar la compañía y una mejor percepción de valor del servicio.</p> <p>El CSAT se mantuvo estable, pasando de 87.2% a 87.6%, con un consolidado anual de 87.4%. Este resultado evidencia un nivel alto de satisfacción y consistencia en la prestación del servicio.</p> <p>Por su parte, el CES presentó una leve disminución, pasando de 4.33 a 4.15, equivalente a un consolidado de 4.24. Este comportamiento indica que, aunque la experiencia general es positiva, persisten oportunidades de mejora asociadas a la facilidad para resolver requerimientos, reducir fricciones y fortalecer el seguimiento oportuno al cliente.</p> <p>En conclusión, los resultados muestran una experiencia sólida y bien valorada, con avances en recomendación y satisfacción. Sin embargo, el principal foco de gestión para 2026 debe orientarse a disminuir el esfuerzo del cliente, mejorar la trazabilidad de requerimientos y asegurar respuestas más ágiles y consistentes.</p>
NPS	87, %	
CES	4,24	



3.1.1. Metodología aplicada

PERIODO	ALCANCE	COMPOSICIÓN DE LA ENCUESTA	ANALISIS
ENE-DIC	ENCUESTA BASE	COMPOSICIÓN	
<p>Analizar de manera integral los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer semestre de 2025, con el fin de medir la lealtad y satisfacción de los clientes, calcular los indicadores clave de experiencia (NPS, CSAT y CES) e identificar los puntos de fricción y de excelencia que orienten decisiones estratégicas de mejora continua y fidelización.</p>	<p>Clientes Pareto, públicos y privados se excluyen las uniones temporales</p>	<p>La encuesta de Voz del Cliente 2025 consolidó 101 respuestas, correspondientes a 49 mediciones del I semestre y 52 del II semestre. La muestra incluyó clientes de diferentes sectores, con mayor participación del segmento residencial, empresarial/corporativo, educativo, industrial y comercial.</p> <p>Los encuestados corresponden principalmente a perfiles administrativos, operativos y decisores del servicio, lo que permite contar con una lectura representativa sobre satisfacción, recomendación, facilidad de interacción, comunicación, supervisión, tecnología y oportunidades de mejora.</p> <p>La encuesta de Voz del Cliente 2025 evaluó los principales componentes de la experiencia del cliente mediante preguntas de calificación y preguntas abiertas. La medición incluyó indicadores asociados a recomendación, satisfacción, facilidad de interacción, comunicación, supervisión, gestión del coordinador, desempeño del personal de vigilancia y tecnología.</p> <p>En total, la encuesta consideró cerca de 7 preguntas calificables en escala de 1 a 5, utilizadas para el cálculo de promedios de satisfacción y esfuerzo, además de 1 pregunta NPS en escala de 0 a 10, orientada a medir la probabilidad de recomendación y la lealtad del cliente.</p>	<p>El año 2025 deja una conclusión clara: la experiencia del cliente en VISAN se sostiene sobre una base relacional fuerte, pero empieza a mostrar señales de desgaste en la capa de gestión, seguimiento, comunicación y soporte técnico. Los datos no describen una crisis abierta de satisfacción; describen una experiencia positiva, aunque todavía no plenamente blindada frente a la competencia.</p>



3.1.2. Resultado de encuesta de satisfacción

Métricas Clave:



Durante el año 2025, los indicadores de experiencia del cliente evidencian un desempeño general positivo y estable. El **NPS** presentó una mejora relevante, pasando de **61.2 en el I semestre a 67.3 en el II semestre**, lo que refleja un fortalecimiento en la disposición de los clientes a recomendar la compañía y una mejor percepción de valor del servicio.

El **CSAT** se mantuvo estable, pasando de **87.2% a 87.6%**, con un consolidado anual de **87.4%**. Este resultado evidencia un nivel alto de satisfacción y consistencia en la prestación del servicio.

Por su parte, el **CES** presentó una leve disminución, pasando de **4.33 a 4.15**, equivalente a un consolidado de **4.24**. Este comportamiento indica que, aunque la experiencia general es positiva, persisten oportunidades de mejora asociadas a la facilidad para resolver requerimientos, reducir fricciones y fortalecer el seguimiento oportuno al cliente.

En conclusión, los resultados muestran una experiencia sólida y bien valorada, con avances en recomendación y satisfacción. Sin embargo, el principal foco de gestión para 2026 debe orientarse a disminuir el esfuerzo del cliente, mejorar la trazabilidad de requerimientos y asegurar respuestas más ágiles y consistentes.

El abordaje de estos aspectos permitirá consolidar los avances obtenidos y seguir fortaleciendo la satisfacción y fidelización de los clientes.



Principales Recomendaciones para la Mejora:

PAIN DEL CLIENTE	ACCIÓN EJECUTADA 2025	IMPACTO ESPERADO 2026
Debilidades en la supervisión	Reorganización de zonas y funciones del equipo de supervisión, junto con el ajuste de perfiles, competencias, aplicación de pruebas y definición de una ruta de capacitación.	Lograr una supervisión más consistente, con mayor control operativo y reducción de fallas recurrentes en la prestación del servicio.
Insuficiente seguimiento y comunicación	Estandarización del informe de gestión con el fin de homologar la información entregada a los clientes y fortalecer la trazabilidad de las actividades.	Incrementar la confianza del cliente y disminuir reprocesos derivados de falta o inconsistencias en la información.
Variabilidad en la ejecución del servicio	Contratación de un formador especializado en excelencia operacional para fortalecer las competencias del personal y la estandarización de las prácticas de servicio.	Alcanzar una ejecución más homogénea del servicio, reduciendo errores operativos y fortaleciendo los estándares de calidad.
Fallas tecnológicas y soporte logístico	Automatización del proceso de requisiciones del área de logística, optimizando la gestión de dotación y suministros.	Mayor agilidad en la entrega de recursos operativos y menor impacto en la experiencia del cliente por retrasos logísticos.
Demoras en la atención y reprocesos internos	Implementación de mesas de trabajo interáreas para identificar puntos críticos en los procesos y definir planes de mejora conjuntos.	Procesos más alineados entre áreas y reducción en los tiempos de respuesta frente a requerimientos del cliente.
Rotación y falta de continuidad en el servicio	Ajuste de perfiles de cargo, fortalecimiento de competencias y desarrollo de iniciativas de cultura organizacional.	Mayor estabilidad operativa, disminución del impacto de la rotación y fortalecimiento de la continuidad del servicio.
Relación transaccional o baja personalización	Implementación de estrategias de perfilamiento psicográfico del cliente, gestión de información relevante y presencia en momentos significativos para los clientes.	Construcción de relaciones más cercanas y estratégicas, incrementando los niveles de confianza y lealtad del cliente.

Los principales puntos de dolor identificados por los clientes no fueron abordados mediante acciones aisladas, sino a través de decisiones estructurales orientadas a fortalecer la operación, consolidar la cultura organizacional y reducir la gestión reactiva frente a las necesidades del servicio. En este sentido, cada una de las acciones implementadas durante 2025 responde directamente a fricciones reales identificadas en la experiencia del cliente, permitiendo avanzar hacia un modelo de gestión más preventivo y orientado a la mejora continua.

Entre febrero y diciembre de 2025 se registraron 82 casos de PQRS, de los cuales el 96 % fueron gestionados y cerrados dentro del proceso establecido. No obstante, el análisis de la información evidenció oportunidades de mejora relacionadas con brechas en el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), recurrencia en algunos tipos de fallas y una estacionalidad marcada en determinados periodos del año.

La distribución de los casos atendidos fue la siguiente:



En relación con el desempeño operativo, el cumplimiento de los ANS alcanzó el 75 %, con tiempos promedio de respuesta de 4,88 días hábiles y tiempos promedio de cierre de 7,83 días hábiles, manteniéndose dentro de los marcos legales establecidos.



PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA 2025

Período: 01/04/2025 al 31/12/2025

TOTAL QUEJAS
39
47.6% del total PQRSF

TOTAL PQRSF 2025
82
100%



DISTRIBUCIÓN DE PQRSF POR TIPO DE CASO

Tipo de caso	Cantidad	% correcto
Quejas	39	47.6%
Peticiones	17	20.7%
Solicitudes	12	14.6%
Reclamos	12	14.6%
Felicitaciones	2	2.4%
Total	82	100%

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA

- 1. DEMORA EN LA ATENCIÓN (4 CASOS – 10.3%)**
Es el motivo más recurrente. Los clientes manifiestan tiempos de espera prolongados para recibir atención o solución, lo que genera insatisfacción y percepción de baja eficiencia operativa.
- 2. ERRORES EN LA DOCUMENTACIÓN (2 CASOS – 5.1%)**
Se presentan inconsistencias o errores en documentos entregados al cliente, lo que ocasiona reprocesos, demoras y pérdida de confianza en la gestión.
- 3. FALLAS DE COMUNICACIÓN (2 CASOS – 5.1%)**
Deficiencias en la comunicación con el cliente sobre estados, cambios o novedades, generando confusión, expectativas no gestionadas y percepciones negativas.
- 4. OTROS MOTIVOS (1 CASO CADA UNO – 2.6% INDIVIDUAL)**
Incluyen demora en la respuesta, retiro de personal, mala prestación del servicio, excesos en costos, no cumplimiento de acuerdos, cambios en la operación y daños a propiedad. Aunque son casos individuales, requieren seguimiento para evitar recurrencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las quejas representan el 47.6% del total de PQRSF (39 de 82 casos), lo que evidencia que casi la mitad de los registros corresponden a inconformidades de los clientes.
- El motivo principal es la **demora en la atención**, con 4 casos (10.3%), seguido por errores en la documentación y fallas de comunicación.
- La concentración de quejas en temas operativos (tiempos, comunicación y documentación) indica oportunidades de mejora claras en procesos y gestión del servicio.

Recomendaciones clave:

- Fortalecer tiempos de respuesta y capacidad de atención.
- Estandarizar y revisar la calidad de la documentación entregada.
- Mejorar la comunicación proactiva y oportuna con los clientes.
- Monitorear los motivos con 1 caso para prevenir recurrencias.
- Impulsar la captura de experiencias positivas (felicitaciones, 2.4%).



El análisis de los motivos de las PQRS evidencia que la organización cuenta con áreas de mejora claramente identificadas y totalmente gestionables, lo cual representa una oportunidad concreta para fortalecer la calidad del servicio y la experiencia del cliente. La concentración de los casos en un número reducido de motivos permite enfocar los esfuerzos de mejora de manera estratégica, maximizando el impacto de las acciones correctivas.

La identificación de causas recurrentes como la prestación del servicio, la continuidad operativa y el soporte tecnológico demuestra que el sistema PQRS está cumpliendo su propósito como herramienta de diagnóstico, brindando información valiosa para la toma de decisiones y la mejora continua. Asimismo, la disminución de casos en los últimos meses del periodo analizado refleja que las acciones implementadas comienzan a generar resultados positivos.

En este contexto, el fortalecimiento de la estandarización del servicio, la prevención en los periodos críticos y el uso de indicadores claros permitirá reducir progresivamente el volumen de PQRS, mejorar el cumplimiento de los ANS y consolidar una experiencia más consistente y confiable para los clientes.

CONCLUSIÓN.

Correlación entre CX y PQRS

Los resultados muestran una relación directa entre las fricciones operativas reportadas en las PQRS y el comportamiento de los indicadores de experiencia del cliente.

Aunque el CSAT se mantiene alto y estable y el NPS mejora, el CES presenta una leve disminución, lo que indica que el cliente sigue percibiendo esfuerzo al momento de gestionar solicitudes, resolver novedades o recibir información oportuna.

Esta lectura se conecta con las PQRS, donde las quejas representan el mayor volumen de casos, el 41% de los casos proceden y los principales motivos están asociados a mala prestación del servicio, cambios de personal, medios tecnológicos y demoras en la entrega de información.

En otras palabras:

la satisfacción general se mantiene, pero las PQRS explican dónde se está generando la fricción que afecta la facilidad de la experiencia.

Existe una correlación I entre los resultados CX y las PQRS: mientras el CSAT y el NPS reflejan una percepción general positiva del servicio, el CES y las quejas muestran los puntos donde la experiencia se vuelve más difícil para el cliente. Las PQRS, especialmente las que proceden, funcionan como evidencia operativa de las fricciones que impactan la facilidad, la confianza y la consistencia del servicio.

La relación entre CX y PQRS confirma que VISAN no enfrenta un problema generalizado de satisfacción, sino una brecha de consistencia operativa. El foco debe estar en reducir las causas raíz que generan quejas



procedentes, porque al disminuir esas fricciones debería mejorar el CES y blindarse la estabilidad del CSAT y del NPS.

3.2. EL GRADO EN EL QUE SE HAN CUMPLIDO LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Con base en el seguimiento realizado a los objetivos establecidos dentro del Sistema Integrado de Gestión, se evidencia que la organización ha venido desarrollando diferentes actividades orientadas al cumplimiento de los compromisos definidos en materia de seguridad, calidad del servicio, sostenibilidad, cumplimiento normativo y mejora continua. A continuación, se presenta un resumen del grado de cumplimiento frente a cada objetivo:

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	#	OBJETIVO ESTRATÉGICO	%	CUMPLIMIENTO
Vigilancia Santaferena y Cía. Ltda. está comprometida con la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, con altos estándares de calidad, seguridad física, laboral y de sostenibilidad en todas sus modalidades: seguridad fija y móvil, escolta a personas y mercancías, con utilización de armas de fuego y sin armas, con el uso de medios caninos, tecnológicos y monitoreo de alarmas, incluido el diseño y prestación de servicios conexos de consultoría, asesoría e investigación en seguridad privada; satisfaciendo así los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas mediante la implementación de prácticas de seguridad que permiten identificar, analizar y evaluar los riesgos, con el fin de mitigar las amenazas e identificar las oportunidades presentes en todos los procesos de la cadena de suministro, previniendo afectaciones derivadas de actividades ilícitas como son: violación a los Derechos Humanos, corrupción, extorsión, soborno, contrabando, fraude, lavado de activos y la financiación del terrorismo, que se pudieran materializar y afectar su buen nombre, garantizando además la aplicación de la normatividad vigente en lo relacionado con las funciones autorizadas como OPR.	1	Incrementar el grado de satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de sus necesidades, expectativas y la calidad de nuestros servicios	98%	A través del cumplimiento de los requisitos contractuales, seguimiento a la prestación del servicio, visitas periódicas a clientes, medición de satisfacción, atención de PQRS y mejora continua en la calidad del servicio prestado.
	2	Minimizar la probabilidad de ocurrencia de siniestros en seguridad y sus consecuencias para la Empresa originados por fallas en la prestación del servicio.	98%	Mediante la identificación, análisis y gestión de riesgos operativos, realización de estudios de seguridad, matrices de riesgo, supervisión del servicio, consignas claras, capacitación del personal y seguimiento a incidentes, implementando controles preventivos y correctivos en la operación.
	3	Disminuir incidentes de seguridad relacionados con ataques a las tecnologías de la información, actividades ilícitas como violación a los Derechos Humanos, corrupción, extorsión, soborno, contrabando, fraude, lavado de activos y la financiación del terrorismo, que se pudieran materializar.	98%	Implementando políticas de seguridad de la información, controles de acceso, gestión de riesgos en la cadena de suministro, capacitación en ética y cumplimiento, y programas de prevención contra corrupción, fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo, así como controles para la protección de la información.



<p>Para VISAN, la información y los recursos informáticos necesarios para la ejecución de cada una de las actividades de la organización son activos vitales, por lo tanto, se identifican, clasifican y protegen, evaluando y mitigando los riesgos relacionados con su disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, por lo cual nos comprometemos a promover la seguridad en el uso de las tecnologías de la información.</p> <p>El compromiso con la vida, el respeto y cabal cumplimiento de los derechos humanos, son la base para mejorar la sociedad, por lo cual VISAN se encuentra comprometida con la responsabilidad social y la promoción del compromiso social, así mismo capacita constantemente al personal para evitar, prevenir y reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos no deseables o perturbadores, así como el uso indebido de la fuerza de acuerdo con las situaciones existentes y en el grado en que cada una de las misma lo requieran, con el fin de proteger su integridad física y mental.</p>	4	<p>Preservar la vida e integridad de las personas en todo momento y en cualquier situación, haciendo uso adecuado de la fuerza y las necesidades propias que demande un evento determinado.</p>	100%	<p>A través de programas de capacitación en derechos humanos, manejo adecuado de la fuerza, protocolos de actuación, evaluación de riesgos, simulacros y programas de seguridad y salud en el trabajo, garantizando la protección del personal y de terceros.</p>
<p>Con el compromiso firme hacia la sostenibilidad, VISAN proporciona condiciones de trabajo seguras y saludables, promueve la prevención de lesiones y el deterioro de la salud de los colaboradores, la disminución de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, daños a la propiedad, impacto socioambiental, daños y/o contaminación al medio ambiente, la promoción del uso sostenible de recursos ambientales, y la disminución de la propagación de enfermedades de salud pública; asumiendo su responsabilidad frente al cambio climático. VISAN implementa el</p>	5	<p>Disminuir el uso de los recursos naturales y los impactos ambientales asociados a las operaciones, mediante la implementación de buenas prácticas ambientales, la prevención de la contaminación, el uso eficiente y sostenible de la energía y los recursos, así como la identificación y gestión de riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático contribuyendo a la mitigación de emisiones y la adaptación a sus efectos.</p>	100%	<p>Implementando programas de gestión ambiental, control del consumo de energía, agua y combustibles, promoción de buenas prácticas ambientales, manejo adecuado de residuos y acciones para la mitigación y adaptación al cambio climático.</p>



<p>sistema integrado de gestión enfocado en actividades propias de sus grupos de interés, a través de la identificación permanente, eliminación de peligros y aspectos ambientales, por medio de la evaluación, reducción y mitigación de riesgos laborales e impactos ambientales negativos, mediante la determinación de controles, concientizando al personal de su accionar seguro y preventivo, promoviendo la consulta y participación de los colaboradores y/o representantes, contribuyendo de este modo con la calidad de vida de los colaboradores y de los asociados de negocio, haciendo uso adecuado de los recursos naturales, para garantizar el cumplimiento todos los requisitos legales, estatutarios, contractuales aplicables, voluntarios y de otra índole que sean suscritos por la organización y que rigen esta la actividad económica.</p>	<p>6</p>	<p>Evaluar la eficacia de las medidas de protección física y mental de todos los trabajadores mediante la participación de los miembros de la organización en la identificación, prevención evaluación y control de los peligros.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante la evaluación periódica del desempeño del sistema, auditorías internas, seguimiento a indicadores, cumplimiento de requisitos legales y contractuales, revisión por la dirección, gestión de riesgos y mejora continua en los procesos y en la cadena de suministro.</p>
<p>Nuestra Política se fundamenta en la innovación permanente a través del compromiso de la alta dirección, para garantizar, el ambiente de trabajo, los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos necesarios para su aplicación, mantenimiento, desempeño, eficacia y mejora continua de los sistemas integrados de gestión que adopte la organización.</p>	<p>7</p>	<p>Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión integral. En cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, contractuales aplicables y de otra índole; así como las leyes locales, nacionales e internacionales y de Derechos Humanos. En cumplimiento de los requisitos financieros y acuerdos establecidos con los proveedores y contratistas, subcontratistas, identificados en la cadena de suministros</p>	<p>100%</p>	



3.2.1. Objetivos del plan estratégico de seguridad vial

OBJETIVO	META	INDICADOR	RESULTADO
Prevenir y controlar la ocurrencia de siniestros viales a través de la definición de acciones e intervenciones preventivas, implementando un modelo de mejoramiento continuo facilitando la gestión en consonancia con la cultura empresarial de seguridad vial y la promoción de hábitos seguros en la vía.	=80% >	Número de actividades ejecutadas del plan anual de trabajo PESV por trimestre/ Número total de actividades programadas del plan anual de trabajo PESV por trimestre*100	Se ejecutaron 194 de las 196 actividades programadas, alcanzando un cumplimiento del 98% .
	=85% >	Número de capacitaciones ejecutadas en seguridad vial por trimestre / CPSV (t) Número total de capacitaciones en seguridad vial programadas por trimestre) *100	Se ejecutaron 12 capacitaciones en seguridad vial cumpliendo con el 100% de las actividades programadas.
	=60% >	Número de colaboradores de la organización capacitados en seguridad vial / CT (t) Número total de colaboradores de la organización) *100	Se capacito al 57% de los colaboradores en seguridad vial, incumpliendo con la meta establecida.
	=80% >	Número de metas alcanzadas o logradas en el PESV por trimestre/Número total de metas definidas PESV por trimestre*100	Se cumplió con el 80% de las metas definidas en el PESV.
	= \$40.000.000 anual >	Costos directos de siniestros viales por trimestre por nivel de perdida / Costos indirectos de siniestros viales por trimestre por nivel de perdida	El costo de siniestralidad vial para el 2025 comprende un valor de \$22.205.976.
	=5 <	Tasa de siniestros viales por nivel de perdida TSV	Se consolidó un registro de 23 siniestros viales, categorizados en 7 choques simples (daños materiales) y 16 eventos con lesiones personales cuya incapacidad fue inferior a 30 días. Este comportamiento operacional derivó en una tasa anual de siniestralidad de 5.8, superando el límite máximo definido en la meta institucional de 5.0. Este incumplimiento del indicador evidencia la necesidad de fortalecer los controles operacionales y las estrategias de capacitación conductual para mitigar la frecuencia de eventos con lesiones
	<=5%	Número de desplazamientos laborales con exceso de velocidad	El análisis anual de excesos de velocidad para 2025 revela una tasa del 2%, cumpliendo la meta establecida de 5%, con un total de 1265 casos en 64974 desplazamientos. Si bien el desempeño general es favorable, se identificó un pico significativo de 448 casos en noviembre.
	100%	Numero de no conformidades identificadas y analizadas / No conformidades gestionadas y cerradas*100	Durante el mes de noviembre, el sistema de gestión de seguridad vial fue sometido a dos procesos de evaluación externa e interna. El 4 de noviembre, la Auditoría Interna al PESV identificó una oportunidad de mejora (no conformidad menor) en el paso 15 de la Resolución 40595, la cual fue gestionada y



			<p>cerrada eficazmente mediante un plan de acción inmediato. Posteriormente, el 28 de noviembre, durante la Auditoría RUC, se detectaron dos hallazgos menores adicionales en los pasos 15 y 18; sin embargo, gracias a la agilidad de los procesos internos, ambas situaciones fueron subsanadas y cerradas satisfactoriamente.</p>
--	--	--	--

3.2.2. Evaluación de políticas del Sistema Integrado de Gestión

Se realizó la evaluación de las políticas del Sistema Integrado de Gestión con el propósito de verificar su coherencia, pertinencia y alineación con los requisitos establecidos en la legislación colombiana vigente, así como con los compromisos contractuales y demás requisitos aplicables a la organización.

Este proceso se desarrolló de manera articulada con los responsables de cada proceso, quienes participaron en la revisión y análisis de las políticas relacionadas con sus áreas de gestión, permitiendo identificar oportunidades de ajuste, actualización y fortalecimiento de su contenido, con el fin de garantizar su aplicabilidad dentro de la operación y su concordancia con los lineamientos estratégicos de la organización.

La evaluación realizada contribuye a asegurar la conformidad legal y normativa, al tiempo que fortalece el compromiso institucional con las buenas prácticas de gestión, la responsabilidad organizacional, la ética y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. De esta manera, se promueve una cultura organizacional orientada al cumplimiento de los requisitos aplicables y al fortalecimiento del desempeño de los procesos.

POLÍTICAS DEL SIG	
Política Integral	Refleja un compromiso continuo de la Empresa con la mejora y el desarrollo sostenible. Los cambios incorporados, como la alineación de los servicios con los certificados de las normas y el compromiso y promoción del compromiso social, demuestran una adaptación proactiva a las demandas cambiantes del entorno empresarial y social resaltando la responsabilidad corporativa de la Empresa hacia la sociedad reforzando la imagen de la empresa como un actor socialmente responsable.
Política de Convivencia Laboral	Establece el compromiso de prevenir y eliminar el acoso laboral en la Empresa, como parte del manual de convivencia laboral. Se mantiene vigente.
Política de prevención de conductas adictivas	Representa un paso significativo en el compromiso de la Empresa con la salud y el bienestar de sus empleados. Al incluir la prohibición de los cigarrillos electrónicos, la política aborda de manera proactiva un riesgo emergente para la salud y la seguridad en el lugar de trabajo las tendencias actuales y evidencia la capacidad de la Empresa para adaptarse rápidamente a los cambios en el panorama de la salud pública. Al proteger a los empleados de los riesgos asociados con el uso de estos dispositivos, la Empresa reafirma su compromiso continuo con la prevención de conductas adictivas y la promoción de un entorno de trabajo saludable y seguro. Esto no solo beneficia a los empleados directamente, sino que también contribuye a la productividad y el rendimiento general de la Empresa.
Políticas de Seguridad Vial	Cumplimiento de la resolución 40535 de 2022.



Política de responsabilidad social empresarial	Demuestra el compromiso de la alta dirección con el bienestar de los trabajadores y el respeto a las partes interesadas. Permanece en efecto
Política de Seguridad de la Información	Evidencia el compromiso de la alta dirección con la protección de los sistemas informativos y la gestión de la seguridad de la información. Esta política refleja la importancia de salvaguardar los activos de información crítica de la Empresa y las responsabilidades asociadas con esta tarea. Al complementar la política con la implementación del software firewall (fiwere), la Empresa muestra un enfoque proactivo hacia la seguridad de la información. El firewall es una herramienta crucial para proteger la red de la Empresa contra amenazas externas e internas, como intrusiones no autorizadas y ataques cibernéticos. Su implementación fortalece las defensas de seguridad de la Empresa y reduce el riesgo de brechas de seguridad y pérdidas de datos.
Política de Protección de Datos	Ratifica el compromiso por parte de la gerencia general, sobre la importancia estratégica que la Empresa otorga a la protección de la información personal y confidencial. Esta actualización refleja un enfoque proactivo hacia el cumplimiento de las regulaciones de protección de datos y la garantía de la privacidad de los individuos cuyos datos son procesados por la Empresa.
Políticas de SARLAFT	Esta Política se encuentran desarrolladas en el manual OPR-MAN-03 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SARLAFT 2.0, demuestran el compromiso organizacional de prevenir y mitigar los riesgos de Lavado de Activos (LA), Financiación del Terrorismo (FT), y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FP).
Política de Denuncia (Delación) Ética	Nuestra política de denuncia ética tiene como propósito fundamental asegurar el cumplimiento íntegro del código de ética y conducta de nuestra Empresa. Nos comprometemos a fomentar una cultura de integridad y transparencia, donde los empleados y terceros se sientan seguros y alentados a reportar cualquier posible desviación ética o conductual. Donde sus principios fundamentales hacen referencia a: <ul style="list-style-type: none"> • Anonimato y Confidencialidad • Ausencia de Represalias

Una vez realizada la revisión de las políticas implementadas en la organización, se determina que estas constituyen un elemento fundamental para fortalecer el compromiso institucional con la transparencia, la responsabilidad y la integridad en la gestión. La socialización de dichas políticas a través de procesos de inducción, reinducción y capacitaciones periódicas contribuye a fortalecer las competencias del personal para identificar, prevenir y gestionar situaciones que puedan representar desviaciones frente a los principios éticos y a los lineamientos organizacionales, promoviendo además un entorno donde los colaboradores puedan manifestar inquietudes o reportar situaciones de manera segura y sin temor a represalias.

Así mismo, se evidenció que las políticas se encuentran articuladas con el Sistema Integrado de Gestión, manteniendo coherencia con los requisitos establecidos en las normas implementadas por la organización. Esta alineación refleja el compromiso institucional con la mejora continua, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad de los procesos.

En este sentido, la revisión de las políticas permite reafirmar el compromiso de la organización con la ética empresarial, el buen gobierno corporativo y la adopción de buenas prácticas, asegurando que las directrices, procedimientos y actuaciones organizacionales se encuentren alineados con los más altos estándares de gestión y responsabilidad empresarial.



3.2.3. Revisión del alcance de los Sistemas de Gestión

A continuación, se realiza revisión de cada uno de los alcances de las normas implementadas

3.2.3.1. Exclusiones y no aplicabilidad

Alcance norma BASC

Bogotá

Servicios de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional, en las modalidades fija, móvil, escoltas con y sin armas de fuego, con el uso de medios caninos, tecnológicos y monitoreo de alarmas, incluidos el diseño y prestación de servicios conexos de consultoría, asesoría e investigación en seguridad privada desde la ciudad de Bogotá D.C, Colombia. Desde la dirección Cra. 51 # 97A – 25

Surveillance and private security services at the nationally level, in the fixed, mobile, and escorts, with and without firearms, K-9 service, technological means and alarm monitoring, including the design and provision of related consulting and advisory services and investigation in private security. from the city of Bogota D.C Colombia.

Se realizo extension de alcance para las ciudades de Medellin y Cartagena asi:

Medellin

Servicios de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional, en las modalidades fija, móvil, escoltas con y sin armas de fuego, con el uso de medios caninos, tecnológicos y monitoreo de alarmas, incluidos el diseño y prestación de servicios conexos de consultoría, asesoría e investigación en seguridad privada desde la ciudad de Medellín., Colombia. Desde la dirección Carrera 75 A No. 32 A – 38

Surveillance and private security services at the nationally level, in the fixed, mobile, and escorts, with and without firearms, K-9 service, technological means and alarm monitoring, including the design and provision of related consulting and advisory services and investigation in private security. from the city of Medellin Colombia.

Cartagena

Servicios de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional, en las modalidades fija, móvil, escoltas con y sin armas de fuego, con el uso de medios caninos, tecnológicos y monitoreo de alarmas, incluidos el diseño y prestación de servicios conexos de consultoría, asesoría e investigación en seguridad privada desde la ciudad de Cartagena., Colombia. Desde la dirección Manzana 4 Lote 20 Etapa 3

Surveillance and private security services at the nationally level, in the fixed, mobile, and escorts, with and without firearms, K-9 service, technological means and alarm monitoring, including the design and provision of related consulting and advisory services and investigation in private security. from the city of Bogota D.C Colombia.

- **Exclusiones de los estándares BASC versión 6**



Estándar internacional de seguridad BASC 6.0.2

Se considera la no aplicabilidad del:

Numeral 2 Seguridad en los procesos de manejo de información de la carga y otros procesos definidos en el alcance del SGCS 2.1 Parámetros y criterios, 2.2. Procesamiento de información y documentos de la carga, 2.3. novedades con la carga, 2.5 Controles en los procesos operativos no relacionados con la carga, Ya que la Empresa no realiza actividades relacionadas con procesos de manejo de la información de la carga.

- **Exclusiones y no aplicabilidad NTC ISO 9001:2015**

Se considera la no aplicabilidad:

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, la empresa no requiere de equipos que requieran calibración o verificación metrológica para evidenciar cumplimiento de requisitos

- **Exclusiones y no aplicabilidad NTC ISO 18788:2015**

Se considera la no aplicabilidad:

8.5. Operaciones de apoyo a las fuerzas del orden

8.5.1. Apoyo a las fuerzas del orden

8.5.2. Operaciones de detención

En Colombia no está reglamentado ni autorizado las actividades de las fuerzas del orden o relacionadas con ellas por parte de las empresas de vigilancia y seguridad privada.

- **Exclusiones y no aplicabilidad NTC ISO 45001:2018**

Es aplicable en su totalidad, a los procesos de la empresa y por lo tanto se puede difundir para su aplicación y mejora.

- **Exclusiones y no aplicabilidad NTC ISO 14001:2015**

Es aplicable en su totalidad, a los procesos de la empresa y por lo tanto se puede difundir para su aplicación y mejora.

- **Exclusiones y no aplicabilidad NTC ISO 28000:2022**

Es aplicable en su totalidad, a los procesos de la empresa y por lo tanto se puede difundir para su aplicación y mejora

Una vez verificados los alcances de cada una de las normas implementadas, se confirma que están alineadas con las necesidades y características específicas de Vigilancia Santaferena. Estas normas no solo establecen estándares reconocidos a nivel internacional, sino que también definen con precisión los límites y servicios que nuestra Empresa ofrece en el ámbito de la seguridad y vigilancia.



3.3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMO RESULTADOS DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN

3.3.1. Desempeño de los procesos y los sistemas de Gestión

Una de las formas de realizar seguimiento y medición a los procesos es por medio de la medición análisis y seguimiento de los indicadores de gestión a través de la **GER-MAT-01 Matriz Tablero de control de indicadores de Gestión** a partir de las cuales se mide el cumplimiento frente a cada uno de los indicadores

COMERCIAL PRIVADO				
INDICADOR	META	2023	2024	2025
Cumplimiento de la meta anual Corporativa	META: \$9.500.000.000 META BASE: \$6.500.000.000	Cumple	Cumple	Cumple
Eficiencia de la Utilidad	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Confiabilidad de Clientes	100%	Cumple	Cumple	Cumple

COMERCIAL PUBLICO				
INDICADOR	META	2023	2024	2025
Cumplimiento de la meta anual Corporativa	anual: \$30,000,000,000 trimestral: \$7.500.000.000	Cumple	No cumple	Cumple
Eficiencia en las licitaciones presentadas	80%	Cumple	Cumple	No Cumple
Contratos Adjudicados	100%	Cumple	Cumple	No Cumple
Confiabilidad de Clientes	100%	Cumple	Cumple	Cumple

PROCESO DE COMPRAS Y LOGISTICA				
INDICADOR	META	2023	2024	2025
Eficiencia en las requisiciones	<= 5 días	Cumple	No Cumple	Cumple
Control de Mantenimientos preventivos	90%	Cumple	Cumple	Cumple
Proveedores confiables	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Evaluación de desempeño de proveedores	95%	Cumple	Cumple	No Cumple
Control de Proveedores	98%	Cumple	Cumple	Cumple
Eficiencia en la entrega de dotación	90%	Cumple	No Cumple	Cumple

GESTIÓN HUMANA				
INDICADOR	META	2023	2024	2025
Control de tiempo de contratación de personal administrativo	5 días hábiles	Cumple	Cumple	Cumple



Control de tiempo de contratación de personal operativo	3 días hábiles	Cumple	Cumple	No Cumple
Índice de rotación de personal administrativo	3%	Cumple	No Cumple	Cumple
Índice de rotación de personal operativo	5%	No cumple	No cumple	Cumple
Cumplimiento documental de carpetas de hojas de vida	90%	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento legal exámenes psicofísicos	95%	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento legal acreditación del personal	95%	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento legal curso de reentrenamiento	95%	Cumple	Cumple	Cumple
Recaudo de incapacidades	98%	Cumple	Cumple	Cumple
Ausentismo por causas no asociadas a sst administrativo	5%	Cumple	Cumple	Cumple
Ausentismo por causas no asociadas a sst operativo	5%	Cumple	Cumple	Cumple
Evaluación de desempeño administrativo	95%	Cumple	Cumple	Cumple
Evaluación de desempeño operativos	95%	Cumple	Cumple	Cumple
Actualización Anual de datos	98%	Cumple	Cumple	Cumple

JURIDICA Y DISCIPLINA

INDICADOR	META	2023	2024	2025
Cierres Disciplinarios	90%	Cumple	Cumple	No Cumple
PQR (Cliente Interno, extrabajadores y entes de control)	95%	Cumple	Cumple	No cumple
Línea Ética	90%	Cumple	Cumple	Cumple

SISTEMAS Y TI

INDICADOR	META	2023	2024	2025
Eficacia en la atención de las solicitudes realizadas por el cliente externo	98%	Cumple	Cumple	Cumple
Mantenimiento de equipos tecnológicos y telecomunicaciones para clientes internos y externos	98%	Cumple	Cumple	Cumple
Simulacro de funcionamiento de la planta eléctrica	98%	Cumple	Cumple	Cumple

OPERACIONES

INDICADOR	META	2023	2024	2025
-----------	------	------	------	------



Control de Visita a Usuarios	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento de requisitos contractuales	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Control operacional / Supervisión	100%	Cumple	Cumple	No cumple
Siniestros	3%	Cumple	Cumple	Cumple
Eventos indeseables de seguridad	9%	Cumple	Cumple	Cumple
Simulacros de seguridad física	95%	Cumple	Cumple	Cumple
Disponibilidad	95%			Cumple

GESTIÓN Y DESARROLLO				
INDICADOR	META	2023	2024	2025
Frecuencia de accidentalidad	<=0,8%	Cumple	Cumple	Cumple
Índice de frecuencia de accidentes laborales con incapacidad.	<=2,9%	Cumple	Cumple	Cumple
Índice de frecuencia de accidentes laborales sin incapacidad.	<=2,9	Cumple	Cumple	Cumple
Proporción de accidentes de trabajo mortales	0	Cumple	Cumple	Cumple
Severidad de accidentalidad	<=1,9	Cumple	Cumple	Cumple
Índice de Lesiones incapacitantes	<=0,1	Cumple	Cumple	Cumple
Prevalencia de la enfermedad laboral	<1%	Cumple	Cumple	Cumple
Incidencia de la enfermedad laboral	<1%	Cumple	Cumple	Cumple
Investigación de accidentes e incidentes	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Ausentismo por causa médica	< =1,9%	Cumple	Cumple	Cumple
Plan de accidentalidad	100%	Cumple	Cumple	Cumple
COMITES SG SST	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Reportes para administración del riesgo mediante tarjetas PARE	>=95%	Cumple	Cumple	Cumple
Intervención de peligros y riesgos	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Identificación de peligros y riesgos	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Plan de emergencias	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Simulacros	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Autoevaluación	98%	Cumple	Cumple	Cumple
Responsabilidades	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Política de SST	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Capacitación SST	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Ejecución del plan de trabajo	98%	Cumple	Cumple	Cumple
Porcentaje de cierre de acciones preventivas y/o correctivas.	91%	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento de requisitos legales		Cumple	Cumple	Cumple
Objetivos y metas	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Recursos	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Eficacia del sistema de Gestión.	100%	Cumple	Cumple	Cumple



Incidentes ambientales, en nuestras operaciones y la de nuestros contratistas	0%	Cumple	Cumple	Cumple
Consumo de Energía eléctrica en nuestras operaciones.	80kw / personas	Cumple	Cumple	Cumple
Consumo de Agua en nuestras operaciones.	Menor al 2.5% del consumo anterior	Cumple	Cumple	Cumple
Capacitación	95%	Cumple	Cumple	Cumple
Ejecución del cronograma de Mediciones higiénicas	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento de los PVE	>92%	Cumple	Cumple	Cumple
Evaluación de las condiciones de salud	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Evaluación de los resultados de los programas de rehabilitación de salud de los trabajadores	>=71%	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento de Psicosensométrico y manejos defensivos	>97	Cumple	Cumple	Cumple
Tasa de siniestros viales por nivel de perdida (PESV)	<=5	Cumple	Cumple	Cumple
Costos de siniestros viales por nivel de perdida	-	Cumple	Cumple	Cumple
Riesgos de seguridad vial identificados	>=0	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento metas PESV	>=80%	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento de actividades plan anual PESV	>=91%	Cumple	Cumple	Cumple
% Excesos de jornadas laborales	<=2%	Cumple	Cumple	Cumple

GESTIÓN DEL RIESGOS

INDICADOR	META	2023	2024	2025
Cobertura de Gestión del riesgo	95%	Cumple	Cumple	Cumple
Cumplimiento del SIPLAFT/ SARLAFT 2,0	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Identificación de riesgos	<=5%	Cumple	Cumple	Cumple
Número de actividades inusuales reportadas a UIAF ROS	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Debida diligencia realizadas por actividades inusuales o sospechosas detectadas	100%	Cumple	Cumple	Cumple
Control de riesgos LAFT	100%	Cumple	Cumple	Cumple

SERVICIOS

INDICADOR	META	2023	2024	2025
Cumplimiento en Control de Armas	100%	Cumple	Cumple	Cumple

EXPERIENCIA AL CLIENTE

INDICADOR	META	2023	2024	2025
-----------	------	------	------	------



Respuesta a PQRSF clientes	80%	Cumple	Cumple	Cumple
Permanencia de Cliente	0%	Cumple	Cumple	Cumple
Esfuerzo del cliente	4			Cumple
NPS (Nivel de recomendación)	60%			Cumple
CSAT (satisfacción de clientes) semestral	96%	Cumple	Cumple	Cumple

GESTIÓN FINANCIERA				
INDICADOR	META	2023	2024	2025
Rotación de cartera	90%	Cumple	Cumple	Cumple
Recaudo cliente	90%	Cumple	Cumple	Cumple
Efectividad de la facturación	90%	Cumple	Cumple	Cumple
Flujo de caja	95%	Cumple	Cumple	Cumple
Recaudo de incapacidades	80%	Cumple	Cumple	Cumple

En términos generales, se observa que la Empresa ha experimentado cambios estructurales significativos. Como parte de este proceso, cada gerencia está revisando detenidamente sus indicadores para garantizar su alineación con la estrategia de mejoramiento continuo y para demostrar la gestión realizada en cada uno de sus procesos.

Durante el período evaluado, se presentan cada uno de los procesos e indicadores asociados con el fin analizar de forma detallada del cumplimiento de cada uno de los indicadores que actualmente se tienen establecidos y su generación de valor al Sistema Integrado de Gestión.

De acuerdo con los resultados por proceso según los indicadores reportados para los años 2024 y 2025, contrastando con las metas definidas:

De acuerdo con los resultados por proceso o área según los indicadores reportados para los años 2024 y 2025, contrastando con las metas definidas:

- **Procesos con buen desempeño sostenido:** Gestión financiera, SST, sistemas (parcial), gestión del riesgo, servicio al cliente, cumplimiento legal de vehículos.
- **Procesos en con oportunidades de mejora:** Eficiencia en las licitaciones presentadas, Control de activos fijos, control de clientes en licitaciones, documentación de gestión humana, PESV e infraestructura TI de respaldo
- **Tendencias positivas:** Mejora en dotación, mantenimientos correctivos, y algunos indicadores ambientales.

3.3.2. Desempeño de la Gestión Ambiental ISO 14001

Durante el 2025 el desempeño ambiental en Vigilancia santafereña se vio reflejado en la realización de diferentes actividades que generaron un impacto positivo al medio ambiente y a las comunidades. Con el apoyo de diferentes fundaciones como se relaciona a continuación:



Verde Olivo




Para el año 2025 visan implemento algunas actividades y jornadas relacionadas con el impacto y el apoyo a las comunidades, además de fortalecer el espíritu de cuidado ambiental por los temas de sostenibilidad que la empresa difunde; estuvo dirigido a poblaciones vulnerables e incluyo a los grupos familiares de nuestros trabajadores, dentro del plan de inversión social se realizaron jornadas a grupos niños y adolescentes a quienes se les realizo talleres, capacitaciones y sensibilizaciones en temas de interés e impacto sostenible y ambiental.

Se participo en la entrega de prendas y ropa usada a través de la campaña del almacén H & M en donde Visan apporto varios kilos de ropa y recibió bonos de descuento por apoyar la economía circular textil





Certificación V1
25-07-2020



**CERTIFICACIÓN PARTICIPACIÓN
PROGRAMA RECICLAJE TEXTIL**

901.156.689-2 GP-CA-011

La Fundación **Verde Olivo** identificada con NIT 901.156.689-2 tiene el gusto de informar que la empresa Vigilancia 'Santaferena y Cia Ltda', hace parte del programa de reciclaje textil de la Organización, con la entrega de 32 kg de ropa usada, zapatos, Aceite de Cocina Usado y tapas suministrados el 18 de septiembre de 2025 y que están detalladas en la remisión de transporte y entrega de residuos No. 016

La ropa y zapatos van hacer compartidos con poblaciones vulnerables en la misiones médicas y ambientales que se desarrollaran durante el 2025

Siendo esta una alternativa de aprovechamiento y de Reuso, para que no terminen en el relleno sanitario, enterrados o incinerados.






Imagen 1. Donación VISAN 2025

Página 1 de 2

Calle 31 A Bis Sur No. 3A - 37 Esta. ☎ 310-805-6519 / 312-303-8588. Bogotá - Colombia.
✉ fundacionverdeolivo@gmail.com

FECHA		REMISION TRANSPORTE Y ENTREGA RESIDUOS			FUNDACIÓN VERDE OLIVO	
DD	MM	AA	N°	@fundacionverdeolivo		
18	9	25	016			
MUNICIPIO	Bogotá	DEPARTAMENTO	Bogotá	RESPONSABLE FUNDACION	Angélica Fernández	
DATOS GENERADOR RESIDUOS				TELEFONO:	2522277	
NOMBRE RESPONSABLE DE ENTREGA GENERADOR			NOMBRE GENERADOR EMPRESA O PERSONA NATURAL			
Mónica Fajardo			Vigilancia Santaferena y Cia LTDA			
DIRECCIÓN:			NIT - C.C.			
Carrera 51 No. 97A-25			800.376.719-5			
No.	DESCRIPCION TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD EN KG				
1	Ropa Usada y Zapatos	28.5				
3	Tapas	1				
4	Aceite de Cocina Usado	1.5				
		TOTAL				
		32				
CONTACTENOS		☎ 310-805-6519 / 312-303-8588		✉ fundacionverdeolivo@gmail.com		
				🌐 /uverdeolivo		
Firma Generador		Firma responsable Fundación		Observaciones		
				La ropa y los zapatos son llevados a comunidades vulnerables en las misiones médicas y ambientales, el Aceite de Cocina Usado se entrega al gestor		
C.C. No. 81.143.982		C.C. No. 81.143.982		Formato remisión Transporte y entrega Residuos		
				7-09-2016 v1		

ENTREGA DE RAEES

Lito CERTIFICADO DE DESTRUCCIÓN Y APROVECHAMIENTO DE RAEES

REV 1 / DIC-22 Página 1 de 1 puntos verdes

BOG-CRAEES79 COD: FT-GC-09

CERTIFICADO DE DESTRUCCIÓN Y APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS DE APARATOS ELECTRICOS Y ELECTRONICOS

LITO S.A.S. con NIT 811.024.067-9, como prestador del servicio de gestión de excedentes industriales y residuos peligrosos, autorizado por la Secretaría Distrital de Ambiente -SDA, mediante Resolución de otorgamiento de Licencia Ambiental (R 556-7 expedida el 20 de enero de 2004 y ampliación mediante Resolución 4179 de 2007, para las actividades de gestión de excedentes industriales, residuos peligrosos y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos; CERTIFICA que ha realizado las actividades de recepción, almacenamiento, destrucción y segregación ambientalmente adecuada de los residuos que se relacionan a continuación:

Información del Remitente del Residuo

RAZON SOCIAL:	LINEADATASCAN S.A.	NIT:	800027927-1
MUNICIPIO:	BOGOTA, D.C.	DEPARTAMENTO:	BOGOTA, D. C.
DIRECCION:	CRA 51 97 A 25 - VISAN -		
CORREO ELECTRONICO:	MELZIDA.MALAGON@LINEADATASCAN.COM	TELEFONO:	(601)4057238

Información Empresa Transportadora

RAZON SOCIAL:	TRANSLITO	NIT:	901630816
MUNICIPIO:	MEDELLIN	DEPARTAMENTO:	ANTIOQUIA
DIRECCION:	CR 51 38 100		
CORREO ELECTRONICO:	COORDINADOR@TRANSLITO.COM.CO	TELEFONO:	2323144

Fecha de Recepción en planta: 2025-01-30
Fecha de tratamiento final: 2025-02-04

Orden de compra / Código cliente:

DESCRIPCION RESIDUO	SUBCATEGORIA RAAE	CANTIDAD (Kg)
(PV) CABLES Y CONDUCTORES EN GENERAL	PERIFERICOS, PARTES Y TAJETAS PARA COMPUTADORES E IMPRESORAS	50.00
(PV) PANTALLAS DE COMPUTADOR	COMPUTADORES Y EQUIPOS PARA TRATAMIENTO DE DATOS	12.00
(PV) RELOJES ELECTRONICOS, RELOJES DE MESA, PIE D PARED, RELOJES ELECTRONICOS, BALANZAS DE COCINA	ENSERES MENORES DE HOGAR	6.00
TOTAL		68.00

Los residuos electrónicos anteriormente relacionados fueron sometidos a las operaciones de almacenamiento y aprovechamiento (recuperación/reciclar), actividades realizadas por LITO S.A.S. como el prestador del servicio, con el debido cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de Salud, Seguridad y Ambiente.

Como constancia se firma el 27 de Febrero de 2025 en la ciudad de Bogotá.

Linda Lucia Randoval Arenas
LINDA LUCIA RANDOVAL ARENAS
Coordinadora Ambiental
ambiental.bogota@lito.com.co

REMISION LGT-FOR-03 VERSIÓN No. 3

SIG VIGILANCIA SANTAFERENA CIA LTDA. FECHA DE EMISION: 28/03/2017

FECHA: 16/01/2025 SALIDA DE ALMACEN: X MOVILIZACION DE ACTIVOS:

INFORMACION DE DESTINATARIO: HSE REGIONAL: BOGOTA DESTINO:

PERSONA QUE RECIBE: JEFE DE HSE FECHA DE RETORNO:

CARGO: JEFE DE HSE

No.	DESCRIPCION	CODIGO/REF.	CANTIDAD	OBSERVACIONES
1	BATERIAS	12V/7AMP	7	
2	BATERIAS	12V/4AMP	5	
3	PANEL DE ALARMA	DSC1632	2	
4	SWITCH	DS3E109	1	
5	GPS	DSC1152	2	
6	SENSOR INFRARROJO	POKONET	3	
7	FUENTE DE ALIMENTACION	SECOLARM	1	
8	TRANSFORMADOR	16VAC	1	
9	SENSOR INFRARROJO INALAMBRICO	DSC W54904	8	
10	TECLADO DSC	DSC 5511	1	
11	TECLADO DSC	DSC 1555	1	
12	TECLADO ELECTRONICOS LINE	ELECTRONICOS	1	
13	SIRENA	30W	1	
14	CAMARA	ZM1000	1	
15	CAMARA	ESCAMI	1	
16	CAMARA	DAHUA	1	
17	RECEPTOR INALAMBRICO	POWER CONT	1	
18	RECEPTOR INALAMBRICO	NA	1	
19	ADAPTADOR	12V	4	
20	ADAPTADOR	VARIABLE	1	

ENTREGA DE RECICLAJE

CARPAPPELES
COLOMBIANA DE CARTONES Y PAPELES LTDA.
NIT. 830.137.215-7

ACTA DE CONFIDENCIALIDAD DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 PROTECCION DE DATOS CERTIFICADO DE DESTRUCCION DOCUMENTAL

Dando cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1581 de 2012 el cual nuestro objeto social es el comercio al por mayor de desperdicios, desechos y todo lo concerniente a las actividades papeleras, cuyo fin único y exclusivo es la fabricación de nuevos productos con base en materias primas reciclables las cuales son molidas quedando solo la fibra celulosa y las tintas se diluyen en el proceso.

Nos permitimos certificar que recibimos de la empresa **Vigilancia Santafereña y Cia. Ltda.** con Nit No. 800076719-5 entrega 32 kilos de cartón, 43 kilos de chatarra y 4 kilos de plegadiza, Estos materiales pasaron de inmediato a proceso de, destrucción y compactación convirtiéndolos en materia prima para la elaboración de nuevos productos, como papeles higiénicos y toallas de mano, entre otros.

se expide a los 15 días del mes de enero del 2025

Cordialmente,
Sandra Quimbay
SANDRA QUIMBAY
Compras.

Cia. 31A No. 7-49 - Tels: 2 777 104 - 2 018 461 - Fax: 2 777 140 - Cel: 314 293 29 79 - Bogotá, D.C.
carpapeles@hotmail.com - www.carpapeles.com

CARPAPPELES
COLOMBIANA DE CARTONES Y PAPELES LTDA.
NIT. 830.137.215-7

ACTA DE CONFIDENCIALIDAD DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 PROTECCION DE DATOS CERTIFICADO DE DESTRUCCION DOCUMENTAL

Dando cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1581 de 2012 el cual nuestro objeto social es el comercio al por mayor de desperdicios, desechos y todo lo concerniente a las actividades papeleras, cuyo fin único y exclusivo es la fabricación de nuevos productos con base en materias primas reciclables las cuales son molidas quedando solo la fibra celulosa y las tintas se diluyen en el proceso.

Nos permitimos certificar que recibimos de la empresa **Vigilancia Santafereña y Cia. Ltda.** con Nit No. 800076719-5 entrega 35 de kilos de archivo y 20 kilos de carton, Estos materiales pasaron de inmediato a proceso de, destrucción y compactación convirtiéndolos en materia prima para la elaboración de nuevos productos, como papeles higiénicos y toallas de mano, entre otros.

se expide a los 11 días del mes de noviembre del 2025

Cordialmente,
Sandra Quimbay
SANDRA QUIMBAY
Compras.

¡50 Años Ayudando a Proteger el Medio Ambiente!

Cia. 31A No. 7-49 - Tels: 2 777 104 - 2 018 461 - Fax: 2 777 140 - Cel: 314 293 29 79 - Bogotá, D.C.
carpapeles@hotmail.com - www.carpapeles.com

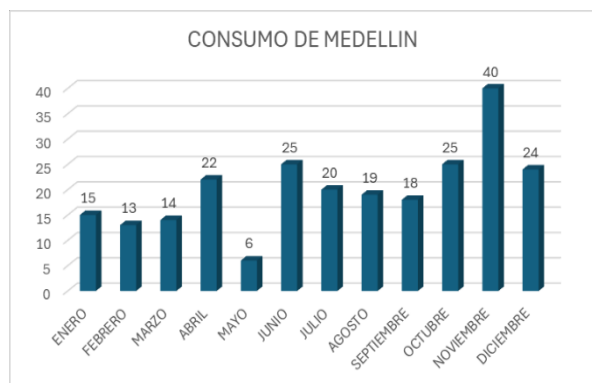
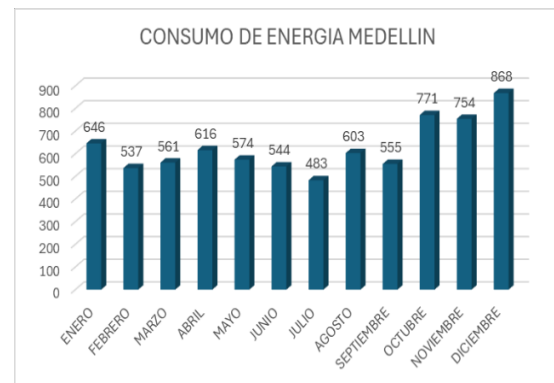
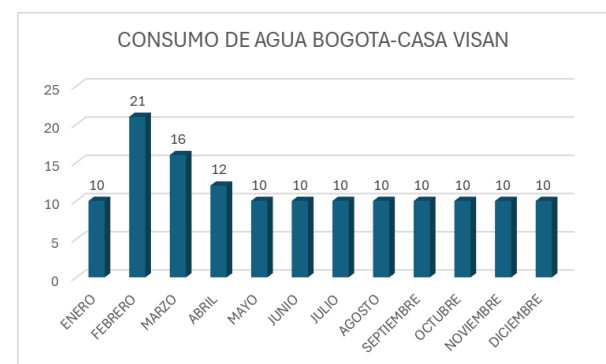
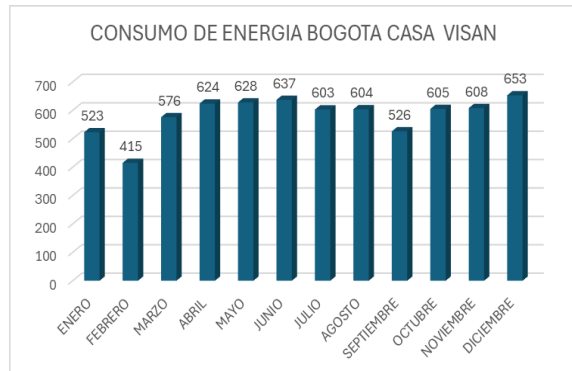
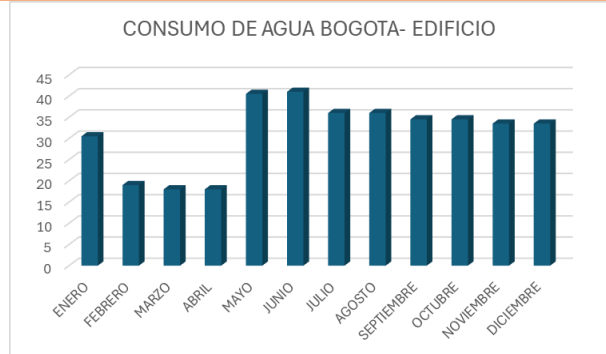
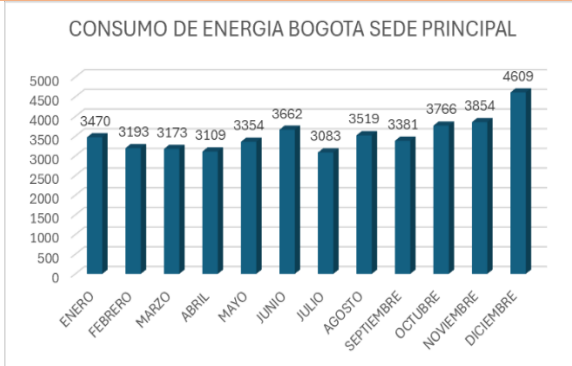


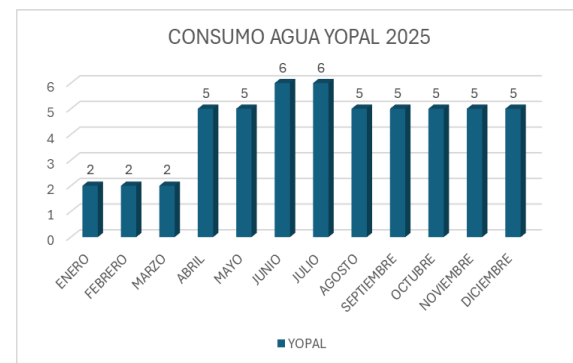
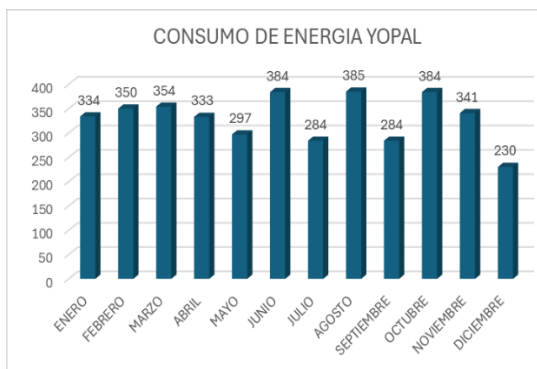
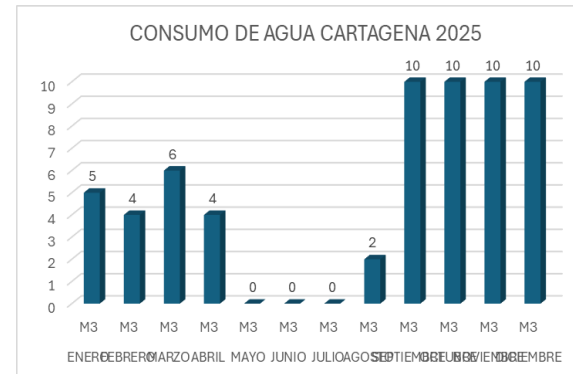
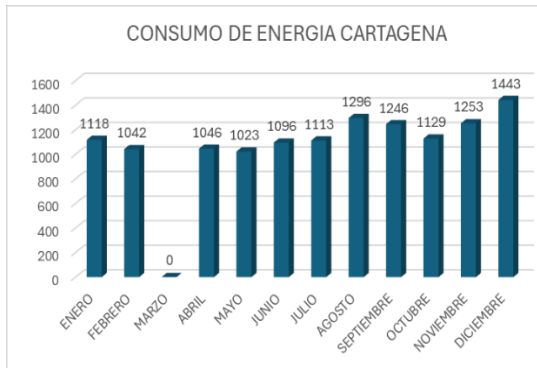
3.3.2.1. Desempeño De Los Programas Ambientales

En cada una de las agencias y sucursales se cuenta con su propio programa de gestión para el año 2025

COMPORTAMIENTO NACIONAL CONSUMO ENERGIA

COMPORTAMIENTO NACIONAL CONSUMO AGUA





Análisis general del consumo:

CONSUMO DE AGUA: Se concluye que el indicador per cápita evidencia variaciones importantes en la eficiencia del consumo de agua durante el año. Aunque el promedio anual fue de 0,80 m³/persona, se identifican meses críticos como **abril, junio y julio**, donde el consumo por persona supera de manera importante este valor, mostrando un uso menos eficiente del recurso hídrico.

Este comportamiento indica que el consumo no está directamente ligado solo al número de personas, sino también a condiciones operativas, hábitos de uso, mantenimientos, posibles fugas o falta de controles. Por lo tanto, el análisis per cápita permite identificar con mayor precisión los periodos donde se deben enfocar acciones de mejora para optimizar el uso del agua y fortalecer la gestión ambiental.

CONSUMO DE ENERGÍA: Se concluye que el consumo de energía presenta un comportamiento variable y con periodos de baja eficiencia, especialmente al analizar el indicador per cápita. Aunque el promedio anual fue de 53,61 kWh por persona, se identifican meses críticos como agosto, septiembre y octubre, donde el consumo por persona aumenta de forma considerable, mostrando desviaciones frente al comportamiento esperado, estas variaciones fueron representativas, debido al alto flujo de población flotantes en las oficinas debido a procesos de contratación.



3.3.3. Desempeño Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST

3.3.3.1. Programas De Prevención y Vigilancia Epidemiológica

Teniendo en cuenta que la revisión de los programas se realiza de manera anual, pero la programación de actividades y el ajuste de estas, en conjunto con la revisión de los indicadores se realiza trimestralmente o a necesidad, desde el punto de vista de cumplimiento se logra un 100% respecto a las actividades proyectadas para el año 2025.

PROGRAMA	CUMPLIMIENTO	
	META	AÑO 2025
PVE OSTEOMUSCULAR	85%	100%
PVE PSICOSOCIAL	90%	100%
ESTILOS DE VIDA SALUDABLE RIESGO CARDIOVASCULAR	90%	100%
SALUD PÚBLICA	85%	100%
RADIACIÓN UV	85%	100%
CONSERVACIÓN AUDITIVA	85%	100%
CONSERVACIÓN VISUAL	85%	100%
PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS	95%	100%

3.3.3.2. Programas de gestión en SG-SST

Los programas establecidos para alcanzar los objetivos de seguridad, salud, ambiente y prevención de incidentes han demostrado un alto grado de eficacia, como se detalla a continuación:

- **Riesgo mecánico por manipulación de armamento:** Se ha alcanzado un cumplimiento del 99%, superando la meta establecida del 90%.
- **Prevención de riesgo público:** Se ha logrado un cumplimiento del 100%, también superando la meta del 91%.
- **Programa de caídas a nivel:** Con un cumplimiento del 100%, hemos superado la meta del 88%.
- **Prevención de riesgo biológico por mordedura de can:** Hemos alcanzado un cumplimiento del 100%, superando la meta del 83%.
- **Seguridad basada en el comportamiento:** Con un cumplimiento del 100%, hemos superado la meta establecida del 92%.
- **Prevención de riesgo de tránsito por uso de motocicletas y vehículos:** Se ha alcanzado un cumplimiento del 100%, superando la meta del 93%.

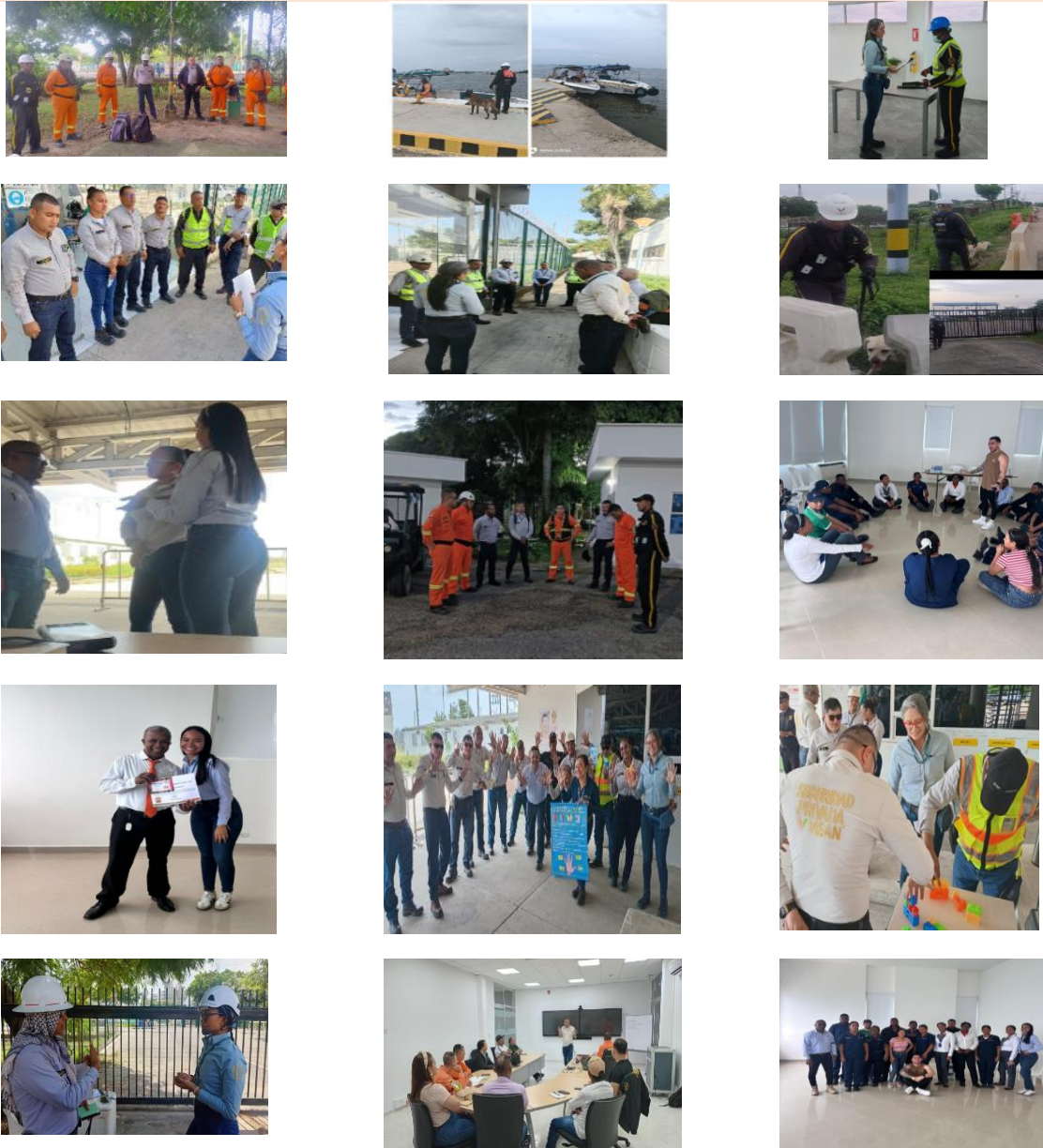
Conclusión gerencial: Estos resultados reflejan el compromiso y la dedicación de nuestro equipo hacia la seguridad y el bienestar en el lugar de trabajo. Sin embargo, se ha decidido ajustar las metas para el primer semestre del año 2025 con



el objetivo de elevar aún más nuestros estándares de cumplimiento. Este enfoque más riguroso refleja nuestro compromiso continuo con la mejora y la excelencia en todas las áreas de nuestro desempeño operativo.

3.3.3.3. Actividades de intervención en los programas de gestión de riesgos

VISITAS DE CONTRATOS POR PARTE DEL PERSONAL HSE REFINERÍA DE CARTAGENA





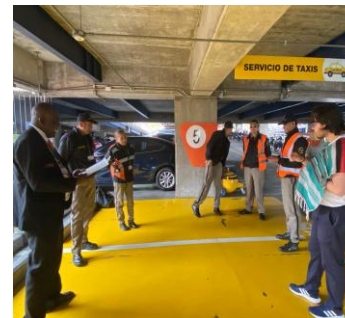
**VISITAS DE CONTRATOS POR PARTE DEL PERSONAL HSE
EPM MEDELLÍN**





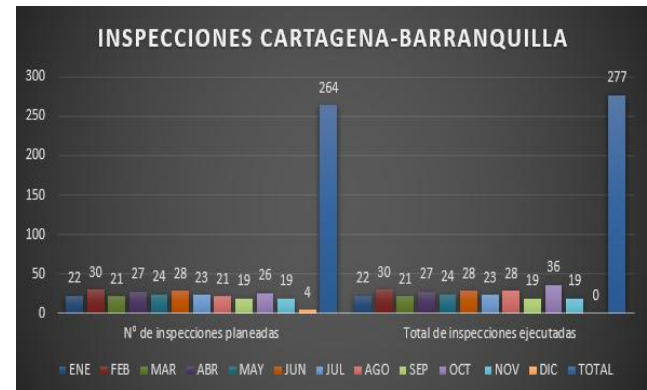
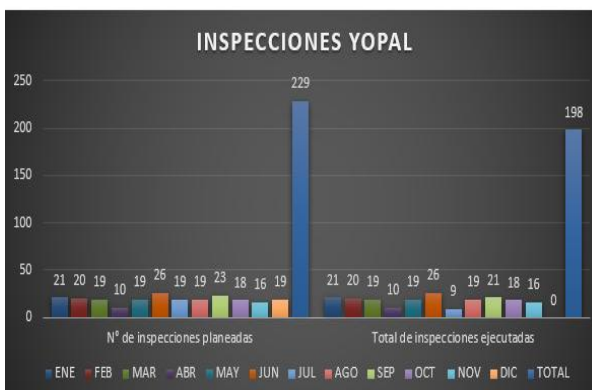
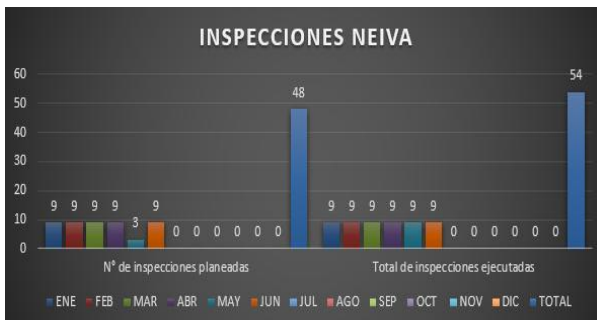
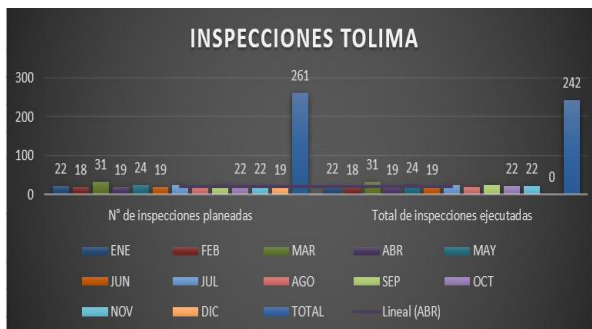
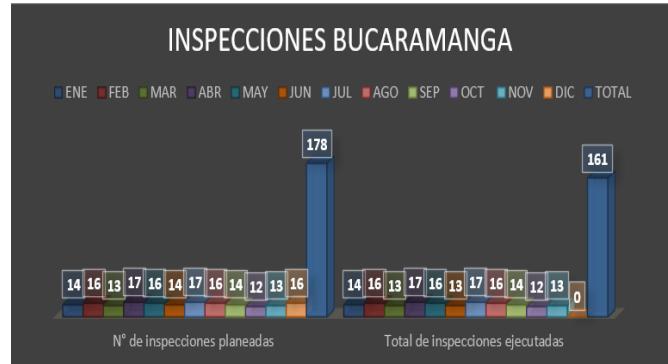
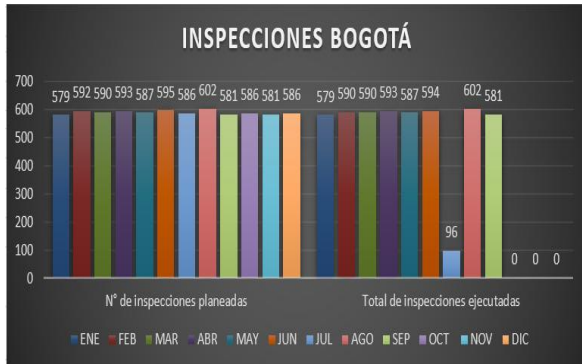
**VISITAS DE CONTRATOS POR PARTE DEL PERSONAL HSE
BOGOTÁ-YOPAL**





3.3.3.4. Inspecciones

Durante la vigencia 2025, la empresa ejecutó de manera integral el programa de inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel nacional, abarcando la totalidad de sus puestos de servicio. Estas inspecciones se desarrollaron conforme a la planificación establecida en el SG-SST, permitiendo verificar el cumplimiento de los estándares definidos, identificar condiciones y actos inseguros, y generar acciones correctivas y preventivas oportunas. Como resultado, se garantizó la implementación efectiva del programa, el fortalecimiento de la cultura de prevención y el control de los riesgos asociados a las actividades operativas de la organización.





Durante la vigencia 2025, se estableció como objetivo el cumplimiento del programa de inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel nacional, contemplando un total de **16.846 inspecciones** distribuidas en los diferentes puestos y centros de trabajo de la organización.

Al cierre del periodo, se ejecutaron **14.469 inspecciones**, lo que representa un **cumplimiento del 86%** frente a lo planificado. Este resultado se considera adecuado dentro del contexto operativo de la compañía, evidenciando una ejecución significativa del programa y una cobertura efectiva en la identificación y control de condiciones y actos inseguros.

Es importante precisar que, durante el mes de diciembre, se presentó un porcentaje de incumplimiento asociado a la alta carga de actividades programadas propias del cierre de año, lo cual limitó la ejecución total de las inspecciones previstas para dicho periodo. No obstante, esta situación no afectó el programa como tal, toda vez que se mantuvo actualizado y controlado el componente de riesgos contemplado en el SG-SST, garantizando la intervención de los riesgos críticos y la continuidad de las acciones preventivas.

En este sentido, aunque no se alcanzó el 100% de ejecución, el programa mantuvo su efectividad y coherencia técnica, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión preventiva y al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo a nivel nacional. Se proyectan acciones de optimización en la planificación operativa para futuros periodos, con el fin de mejorar los niveles de cumplimiento sin afectar la calidad de la intervención.

3.3.3.5. Simulacros del SG-SST y Ambiental

Las siguientes evidencias fotográficas corresponden a los simulacros desarrollados a nivel nacional durante la vigencia 2025, en el marco de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, seguridad vial, gestión ambiental y fortalecimiento de brigadas de emergencia. Estas actividades fueron ejecutadas con el propósito de evaluar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, verificar la efectividad de los planes establecidos y fortalecer las competencias del personal frente a escenarios de riesgo reales y potenciales. La participación de los trabajadores y la articulación operativa en los diferentes centros de trabajo evidencian el compromiso organizacional con la prevención, la preparación y la mejora continua de los procesos de gestión del riesgo.

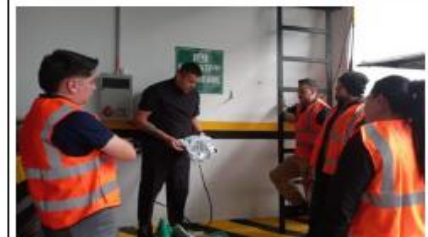


BOGOTÁ D.C. 2025 SIMULACROS

BRIGADA DE EMERGENCIAS Y SST



AMBIENTAL





CARTAGENA 2025



MEDELLIN SIMULACRO (AMBIENTAL Y VIAL)



YOPAL SIMULACRO SST



MANIZALES SIMULACRO SST





3.3.3.5.1 Capacitación a brigadas de emergencias:

Las siguientes evidencias fotográficas corresponden a los simulacros realizados a nivel nacional durante la vigencia 2025, en el marco de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, seguridad vial, gestión ambiental y fortalecimiento de brigadas de emergencia. De manera complementaria, se llevaron a cabo jornadas de entrenamiento dirigidas a las brigadas de emergencia, enfocadas en el desarrollo de habilidades para la atención oportuna y efectiva de situaciones críticas, tales como evacuación, primeros auxilios y control inicial de emergencias. Estas acciones permitieron no solo evaluar la capacidad de respuesta, sino también fortalecer las competencias del personal, evidenciando el compromiso institucional con la prevención, la preparación y la mejora continua en la gestión del riesgo.





3.4. DESEMPEÑO DE LA SST, INCLUIDAS TENDENCIAS RELATIVAS A; INCIDENTES, ACCIDENTES, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

3.4.1. Accidente de trabajos

FACTOR DE ANÁLISIS	CONCLUSIÓN
--------------------	------------

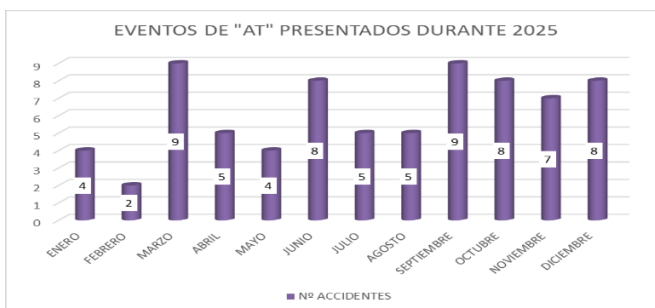
Gráfico 1. Caracterización de eventos por mes y días perdidos.

MES	N° TRABAJADORES	N° HORAS TRABAJADAS	N° ACCIDENTES MORTALES	N° ACCIDENTES	N° DÍAS INCAPACIDAD
ENERO	2508	691538	0	4	69
FEBRERO	2512	656750	0	2	5
MARZO	2579	705612	0	9	47
ABRIL	2904	785758	0	5	32
MAYO	2922	809824	0	4	56
JUNIO	2914	796364	0	8	46
JULIO	2658	767912	0	5	21
AGOSTO	2839	801472	0	5	17
SEPTIEMBRE	3764	1011292	0	9	49
OCTUBRE	3661	1012996	0	8	46
NOVIEMBRE	3533	938197	0	7	46
DICIEMBRE	3607	926948	0	8	28
TOTALES	3033	825.389	0	74	462

Durante la vigencia 2025, la organización registró un total de 74 accidentes laborales, sin la ocurrencia de eventos mortales, lo cual evidencia un adecuado control de los riesgos críticos. No obstante, se presentaron 462 días de incapacidad, reflejando un impacto significativo en términos de severidad y afectación a la salud de los trabajadores. El comportamiento de la accidentalidad fue variable a lo largo del año, con picos en meses como marzo, junio, septiembre y diciembre, coincidiendo en algunos casos con incrementos en la carga operativa, lo que sugiere una posible relación entre la exposición laboral y la ocurrencia de eventos. Asimismo, se identificó que la severidad no siempre guarda relación directa con la frecuencia, presentándose meses con menor número de accidentes, pero con mayor cantidad de días incapacitantes.

En este sentido, aunque se mantiene el control sobre eventos de alta gravedad, se evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias preventivas, especialmente en la gestión de la severidad de los accidentes, el control de la fatiga laboral y la intervención en periodos de alta operación, con el fin de continuar mejorando las condiciones de trabajo y la protección de la salud de los colaboradores.

Gráfico 2. Acumulado de eventos presentados en el 2025.

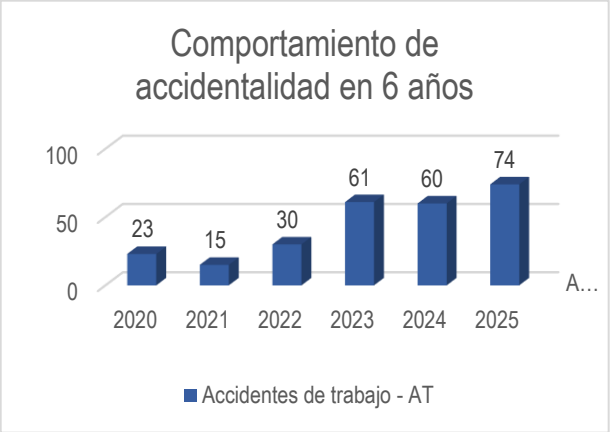
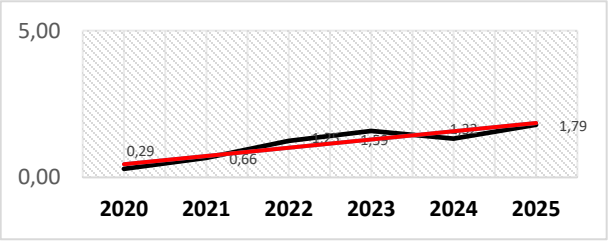
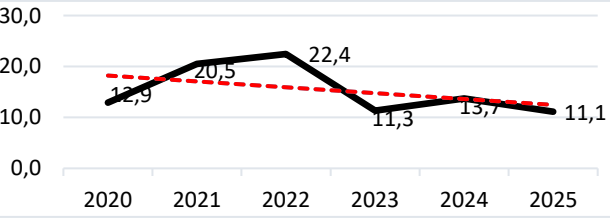


La situación actual muestra una curva de aprendizaje con áreas de oportunidad. Los datos sugieren que la operación tiene periodos de muy buen desempeño.

El total de 74 accidentes es una línea base para mejorar. Si se logra replicar la disciplina que se tuvo en febrero durante otros meses del año, el potencial de reducción es enorme.

Para el próximo periodo, la estrategia SST preventiva busca atacar los picos históricos identificados (marzo/septiembre) y garantizar los controles que permitan éxito relativo en febrero.

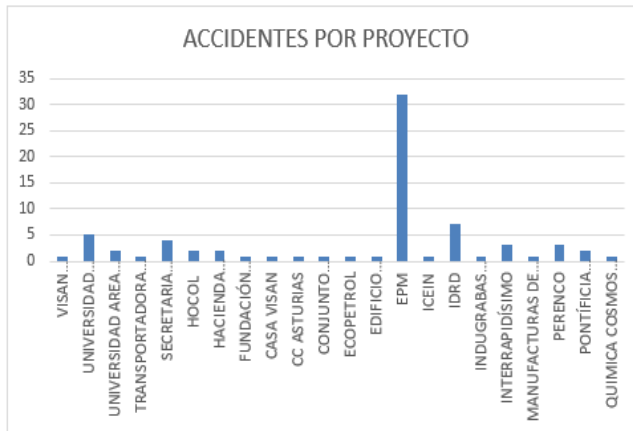


FACTOR DE ANÁLISIS	CONCLUSIÓN														
<p>Gráfico 3. Comportamiento de los últimos 6 años.</p>  <table border="1"> <caption>Comportamiento de accidentalidad en 6 años</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Accidentes de trabajo - AT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Accidentes de trabajo - AT	2020	23	2021	15	2022	30	2023	61	2024	60	2025	74	<p>La accidentalidad presenta una tendencia creciente, especialmente en los últimos tres años, lo que evidencia que el crecimiento de la operación, reflejado en el aumento de contratos y personal, ha generado una mayor exposición a riesgos laborales. A su vez, las condiciones de algunos puestos de trabajo han podido influir de manera directa en este comportamiento, al existir factores de riesgo que requieren mayor intervención, control y seguimiento.</p> <p>Algunas de las causas identificadas en las investigaciones de los accidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Deficiencias locativas Condiciones inseguras en las instalaciones Puestos con riesgos no intervenidos oportunamente por parte del cliente Falta de estandarización de consignas y controles operacionales Debilidades en inspecciones, reporte y cierre de actos y condiciones inseguras.
Año	Accidentes de trabajo - AT														
2020	23														
2021	15														
2022	30														
2023	61														
2024	60														
2025	74														
<p>Gráfico 4. Índice de Frecuencia de los últimos 6 Años</p>  <table border="1"> <caption>Índice de Frecuencia de los últimos 6 Años</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Índice de Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>0,29</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>0,66</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1,27</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>1,33</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>1,25</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>1,79</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Índice de Frecuencia	2020	0,29	2021	0,66	2022	1,27	2023	1,33	2024	1,25	2025	1,79	<p>El índice de frecuencia muestra una tendencia general al alza entre 2020 y 2025. Esto indica que la ocurrencia de accidentes ha aumentado en el tiempo. Aunque en 2024 se presentó una leve mejora, en 2025 el indicador volvió a incrementarse, alcanzando su nivel más alto. Por tanto, se concluye que es necesario fortalecer las estrategias de intervención, prevención y control del riesgo para lograr una reducción sostenida del indicador.</p>
Año	Índice de Frecuencia														
2020	0,29														
2021	0,66														
2022	1,27														
2023	1,33														
2024	1,25														
2025	1,79														
<p>Gráfico 5. Índice de severidad de los últimos 6 Años</p>  <table border="1"> <caption>Índice de severidad de los últimos 6 Años</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Índice de Severidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>12,9</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>20,5</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>22,4</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>11,3</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>13,7</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>11,1</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Índice de Severidad	2020	12,9	2021	20,5	2022	22,4	2023	11,3	2024	13,7	2025	11,1	<p>La gráfica del índice de severidad evidencia un comportamiento variable durante el periodo analizado. Se observa un incremento entre 2020 y 2022, alcanzando su punto más alto en 2022 con 22,4, lo que refleja una mayor gravedad de los accidentes ocurridos. Sin embargo, a partir de 2023 el indicador presenta una reducción significativa, manteniéndose en niveles más bajos hasta 2025. La tendencia general es descendente, lo que permite concluir que la severidad de los eventos ha disminuido en los últimos años.</p>
Año	Índice de Severidad														
2020	12,9														
2021	20,5														
2022	22,4														
2023	11,3														
2024	13,7														
2025	11,1														



FACTOR DE ANÁLISIS	CONCLUSIÓN
--------------------	------------

Gráfico 6. Consolidado por proyectos



El proyecto EPM presenta un valor significativamente superior 32 accidentes en el año (representando el 43% de la accidentalidad), muy por encima del resto. Esto indica que es un foco prioritario de intervención, ya que concentra la mayor carga de accidentalidad de toda la operación.

En segundo nivel aparecen proyectos como IDR y UNIVERSIDAD DISTRITAL, con una cantidad moderada de accidentes, lo que sugiere riesgos relevantes, pero más controlados en comparación con EPM.

La mayoría de los demás proyectos (VISAN, SERDAN, HOCOL, INTER RAPIDÍSIMO, MANUFACTURAS, entre otros) presentan niveles bajos de accidentalidad, lo que puede interpretarse como una menor exposición al riesgo, mejores controles implementados y existe una dispersión amplia, lo que indica que la accidentalidad no está homogéneamente distribuida, sino que depende fuertemente de las condiciones operativas y de seguridad de cada contrato.

Gráfico 7. Consolidado por Regionales (Departamentos)



Antioquia presenta el mayor número de accidentes (32), seguido muy de cerca por Bogotá (30), lo que indica que estos territorios son los principales focos de riesgo de la operación. Los demás departamentos (Atlántico, Caldas, Cartagena, Casanare, Chía, Cundinamarca, Popayán y Tolima) registran niveles bajos de accidentalidad, con valores que no superan cifras significativas de impacto. Existe una distribución altamente desigual, donde la mayor carga de eventos se concentra en pocos territorios, lo que evidencia que la accidentalidad está directamente relacionada con la intensidad operativa y condiciones específicas de cada centro de trabajo y con la cantidad de trabajadores.

Gráfico 8. Eventos relacionados por Cargos

Vigilante (38): es el grupo con mayor número de casos.
 Manejador canino (20): segundo más alto.
 Escolta (9) nivel intermedio.
 Vigilante motorizado (4): bajo.
 Supervisor: (2) muy bajo.
 OMT (1): casi nulo.



FACTOR DE ANÁLISIS	CONCLUSIÓN
<p style="text-align: center;">AT POR CARGO</p> 	<p>La gráfica muestra una alta concentración en dos cargos (vigilantes y manejadores caninos). Esto indica mayor exposición al riesgo o mayor número de empleados en ese cargo.</p> <p>Cargos operativos vs. administrativos</p> <p>Los cargos más operativos concentran la mayoría de los eventos en comparación con los administrativos.</p> <p>Cargos de supervisión o especializados (supervisor, OMT) tienen incidencia mínima.</p> <p>Posibles causas: Existe un mayor tiempo en campo y exposición a situaciones de riesgo (seguridad, movilidad, turnos nocturnos).</p>
<p style="text-align: center;">Gráfico 9. Estadísticas de Accidentes por Genero</p> 	<p>Masculino: 58 eventos Femenino: 16 eventos</p> <p>El 78% de los accidentes corresponden a hombres. La proporción es significativamente mayor frente al femenino (22%). Esto evidencia que puede haber más hombres en la organización, especialmente en cargos operativos. Los hombres podrían estar más presentes en roles de mayor exposición al riesgo (manejador canino, escoltas, etc.).</p>

3.4.2. Estado de las acciones generadas por incidentes, AT y de las investigaciones de accidentes de trabajo

Durante el año 2025 como aspectos relevantes en la prevención de accidentabilidad se realizó:

Ejecución del programa de Seguridad Basada en el Comportamiento



SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO EN CAMPO A GUARDAS POR PARTE DE HSE





Actividades De Intervención

- Capacitaciones con metodologías lúdicas (autocuidado, caídas a nivel, factores que generan accidentes y controles para su prevención, socialización del formato PARE por medio de aplicación conecta Visan.
- Revistas constantes y anotación en minutas sobre recomendaciones de seguridad generados por parte del equipo HSE y/o supervisores.
- Inducción y reinducción en los puestos (Inducción y reinducción en los puestos de trabajo, abarcando procedimientos y consignas).
- Capacitaciones en manejo defensivo a los conductores de VISAN y diferentes alternativas de conocimientos dependiendo los terrenos.
- Se cuenta con una persona dedicada a identificar peligros en los puestos de trabajo con el apoyo del personal de seguridad.
- Campañas lúdicas en puestos.
- Inspecciones de puesto por parte de personal HSE, Copasst y alta dirección.
- Divulgaciones de lecciones aprendidas generadas de los accidentes en los diferentes contratos.
- Sensibilización a los coordinadores de los contratos en el aseguramiento del personal y la disminución de los accidentes de trabajos.
- Talleres de identificación de peligros para conocer las condiciones de cada puesto.
- Inspecciones gerenciales y realización de planes de acción de estas.

Para el 2025, nuestro objetivo es mantener las acciones preventivas ya implementadas y, adicionalmente, ofrecer acompañamiento virtual y presencial para evaluar las condiciones de seguridad en cada contrato. Esto se basará en inspecciones gerenciales que nos permitirán definir y ejecutar acciones orientadas a la mejora continua y la prevención de los accidentes más representativos.

Todos los accidentes reportados fueron investigados en su totalidad, y las acciones propuestas para evitar su recurrencia ya están implementadas. Además, nos aseguramos de que aquellas investigaciones que, por su gravedad, requerían ser notificadas a las entidades correspondientes (EPS y ARL) se radicarán dentro de los tiempos establecidos.

Durante el año 2025, las pérdidas asociadas a accidentes e incidentes del Sistema de Gestión Integral (SGI) ascendieron a \$162.436.019. Este valor incluye otros gastos relacionados con la investigación y representa una reducción significativa en comparación con el año anterior. Es importante señalar que esta cifra es una estimación que considera el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SLMLMV) y los días de incapacidad generados por accidentes de trabajo (AT).

Estado de las acciones generadas por incidentes, AT y de las investigaciones de accidentes de trabajo

Durante el año 2025, Visan registró 74 accidentes laborales con pérdida de tiempo. Cada uno de estos incidentes fue investigado rigurosamente, siguiendo el procedimiento institucional. Para abordar estas situaciones, se implementaron 212 acciones correctivas y preventivas, apoyadas en el Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC) y supervisadas a nivel nacional por el equipo HSEQ. Se logró un cumplimiento del 100% tanto en la ejecución de las acciones como en la finalización oportuna de las investigaciones, respetando los plazos establecidos por el sistema de gestión.



El cierre de las investigaciones, completado antes del 31 de diciembre de 2025, no solo garantizó el cumplimiento de los requisitos legales y procedimentales, sino que también fortaleció la cultura organizacional de autocuidado y la gestión proactiva del riesgo. Los eventos registrados durante el periodo permitieron identificar valiosas oportunidades de mejora en los procesos operativos y en los hábitos de seguridad del personal. Esto impulsó la promoción de comportamientos seguros y una mayor conciencia sobre los peligros en el entorno laboral.

En comparación con el año anterior, se observa una mejora significativa en la gestión de accidentes, evidenciada por el cumplimiento total en el cierre de las investigaciones. Este logro subraya el compromiso institucional con la mejora continua y la efectividad de las estrategias preventivas implementadas.

3.4.3. Análisis de inconsistencia auditorias ruc

Durante la verificación del año 2025, no se presentaron inconsistencias de estadísticas presentadas ante el consejo colombiano de seguridad, siendo claros en los certificados y en las actas presentadas por los mismos.

Se puede decir que con estos cambios presentados no se presentaron ajustes en certificación ni cambios de datos en los certificados.

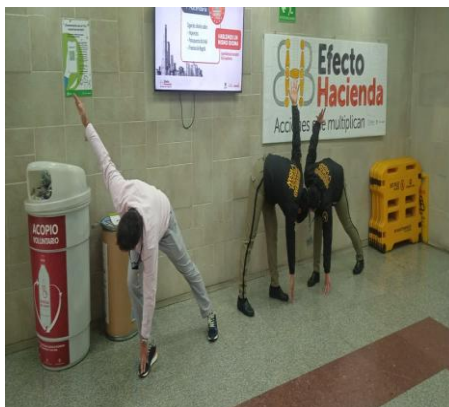
Enfermedad laboral: Durante el año 2025 se reporta una calificación en firme de enfermedad laboral por patología osteomuscular.

3.4.4. Programas de prevención y vigilancia epidemiológica

Programas de prevención y vigilancia epidemiológica: Se continúa con la implementación de los programas de prevención con apoyos externos y apoyo de la ARL equidad los cuales se relacionan a continuación:

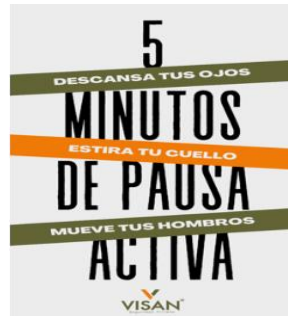
PVE OSTEOMUSCULAR

Jornadas de pausas activas dirigidas por fisioterapeuta:





Divulgación de material educativo y de sensibilización





PVE PSICOSOCIAL

¿QUÉ SON LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS ?

Son un conjunto de habilidades y conocimientos que se utilizan para ayudar a las personas a sentirse tranquilas y capaces de hacer frente a una situación de emergencia o crisis.

Los primeros auxilios psicológicos pueden ser aplicados por cualquier persona debidamente entrenada, de manera inmediata y en el lugar donde ocurre la emergencia; no requiere de espacios formales como consultorios y se pueden realizar de manera remota.



¿EN DONDE ME PUEDEN BRINDAR PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS?

LÍNEAS DE ASISTENCIA EN BOGOTÁ	LÍNEAS DE ASISTENCIA A NIVEL NACIONAL	DIRECTORIO DE SALUD MENTAL COLOMBIA
LÍNEA 166 Y 911 CHAT 390 754 8933	LÍNEA 123 LÍNEA CALMA 01 8000 423 634	PARA CONSULTAR LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN DE SALUD MENTAL EN TU REGIÓN ESCANEA EL CÓDIGO QR

Recomenda que también puedes consultar con los canales de atención de tu respectiva Entidad Prestadora de Salud EPS, para solicitar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con el cuidado de la salud mental.



"JUNTOS POR UN PAÍS SEGURO Y SOSTENIBLE"




PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN EL SECTOR VIGILANCIA

Notalia Betrán García
Psicóloga especialista en SES, en intervención psicológica en situaciones de crisis y manejo en atención clínica. Con conocimiento y experiencia en análisis, evaluación, diagnóstico e intervención de riesgo personal. Conocimiento en psicología institucional, metodología docente y psicología de grupos.

Dirigido a:
Núcleo General

26 noviembre | 10:00 a.m. - 12:00 m.

Objetivo

Identificar estrategias, herramientas y buenas prácticas para la promoción de un bienestar mental en la laboración en el sector vigilancia.

Inscríbete aquí

Evento patrocinado por el Comité de Gestión de la SIG y el Comité de Gestión de la Seguridad Privada de Santa Ferena y Cia Ltda. © 2024



TIPS para superar el ESTRÉS



La meditación reduce tu estrés y mejora tu memoria

La meditación también mejora la concentración, creatividad y la capacidad de aprendizaje y de razonamiento. Las personas que meditan con frecuencia tienen más actividad en la corteza prefrontal, ayudando un tipo de corteza asociada con los sentimientos de alegría, un factor a considerar para superar el estrés.

En aliado estratégico en prevención integral

Inscríbete aquí

Evento patrocinado por el Comité de Gestión de la SIG y el Comité de Gestión de la Seguridad Privada de Santa Ferena y Cia Ltda. © 2024



MENTALIDAD SALUDABLE EN EL TRABAJO: PREVIENIENDO LA ANSIEDAD Y DEPRESIÓN

Diana Patricia Salazar
Psicóloga con enfoque en neurociencias, Administración de empresas, Especialista en Gestión de Talento Humano y en Gestión de Recursos Humanos y en Gestión de Recursos Humanos y en Gestión de Recursos Humanos.

Dirigido a:
Núcleo General

17 octubre | 10:00 a.m. - 12:00 m.

Objetivo

Identificar las causas y factores de riesgo de ansiedad y depresión en el entorno laboral y generar estrategias de prevención.

Inscríbete aquí

Evento patrocinado por el Comité de Gestión de la SIG y el Comité de Gestión de la Seguridad Privada de Santa Ferena y Cia Ltda. © 2024

ESTRÉS CRÓNICO ¿CÓMO DETECTARLO?

El estrés crónico es una respuesta prolongada del cuerpo ante situaciones de presión constante, es una reacción natural ante condiciones económicas, laborales y personales exigentes.

Sistema físico	Sistema emocional	Conducta observable
Fatiga persistente	Irritabilidad	Aislamiento social
Dolores musculares	Ansiedad o tristeza	Feroces fluctuaciones
Insomnio	Desmotivación	Consumo de alcohol/tabaco
Migrañas	Sensación de vacío	Falta de concentración

SEÑALES DE ALERTA

- ¿Cómo detectarlo?
 - Autorevaluación: ¿Te cuestionas? ¿Sientes que estás en riesgo de salud? ¿Te sientes agotado/a?
 - Cambios en comportamiento: Agitación, irritabilidad, desconfianza, pérdida de interés.
 - Síntomas físicos: dolores musculares, migrañas, taquicardia.
- ¿Qué puedes hacer?
 - Pedir ayuda profesional: no es debilidad, es supervivencia. Pedir un respiro profundo y pausas activas.
 - Hablar con compañeros: crear redes de apoyo.
 - Buscar el apoyo: mantener contacto con familia y amigos.



Día Mundial para la Prevención del Suicidio

10 de septiembre

Recuerda que no estás solo, mira a tu alrededor.



¿Cómo ayudar a alguien que está pensando en suicidarse?

- Escucha sin juzgar y ofrece apoyo.
- Quédese con la persona si cree que está en peligro inmediato.
- Anímelo a buscar ayuda de un profesional.

VISAN

Evento patrocinado por el Comité de Gestión de la SIG y el Comité de Gestión de la Seguridad Privada de Santa Ferena y Cia Ltda. © 2024

DEPRESIÓN: COMPRENDIENDO Y ACTUANDO

¿Qué es la depresión?

Es un trastorno de salud mental que afecta cómo las personas piensan, sienten y actúan, afecta a millones de personas en todo el mundo y puede tratarse con éxito.

Síntomas comunes:

- Sentimientos persistentes de tristeza o vacío.
- Pérdida de interés en actividades que solían disfrutarse.
- Cambios en el apetito o el sueño.
- Fatiga y falta de energía.
- Dificultad para concentrarse.
- Pensamientos sobre la muerte o el suicidio.


Factores de riesgo:

- Historia familiar de depresión.
- Estrés crónico o eventos traumáticos.
- Condiciones médicas y desequilibrios químicos en el cerebro.

¿Qué hacer si presenta síntomas?

- Hablar con un profesional de la salud.
- Buscar apoyo emocional de familiares y amigos.
- Mantener un estilo de vida saludable: ejercicio, alimentación equilibrada y buen sueño.

¿Cómo ayudar a alguien con depresión? Escuchar sin juzgar. Animarlo a buscar ayuda profesional. Ofrecer apoyo continuo y mostrar paciencia.



¡TU SEGURIDAD EMPIEZA POR TI!

El autocuidado es una herramienta profesional. En vigilancia privada, tu bienestar físico, mental y emocional influye directamente en tu capacidad de respuesta y en la seguridad del servicio.

Practica el autocuidado cada día

- Descansa bien antes del turno: mejora tu atención y tiempos de reacción.
- Hidrátate y aliméntate adecuadamente: evita fatiga y errores.
- Realiza pausas activas: estira, mueve articulaciones y libera tensión.
- Controla el estrés: respira profundo, mantén la calma y reconoce señales de agotamiento.
- Comunica a tiempo: reporta novedades, pide apoyo y expresa necesidades.
- Organiza tu equipo: revisar los elementos reduce riesgos y fallas operativas.
- Cuida tu salud emocional: hablar con alguien de confianza también es parte del autocuidado.

Cuidarte a ti mismo es el primer paso para construir entornos de trabajo más seguros, saludables y sostenibles.

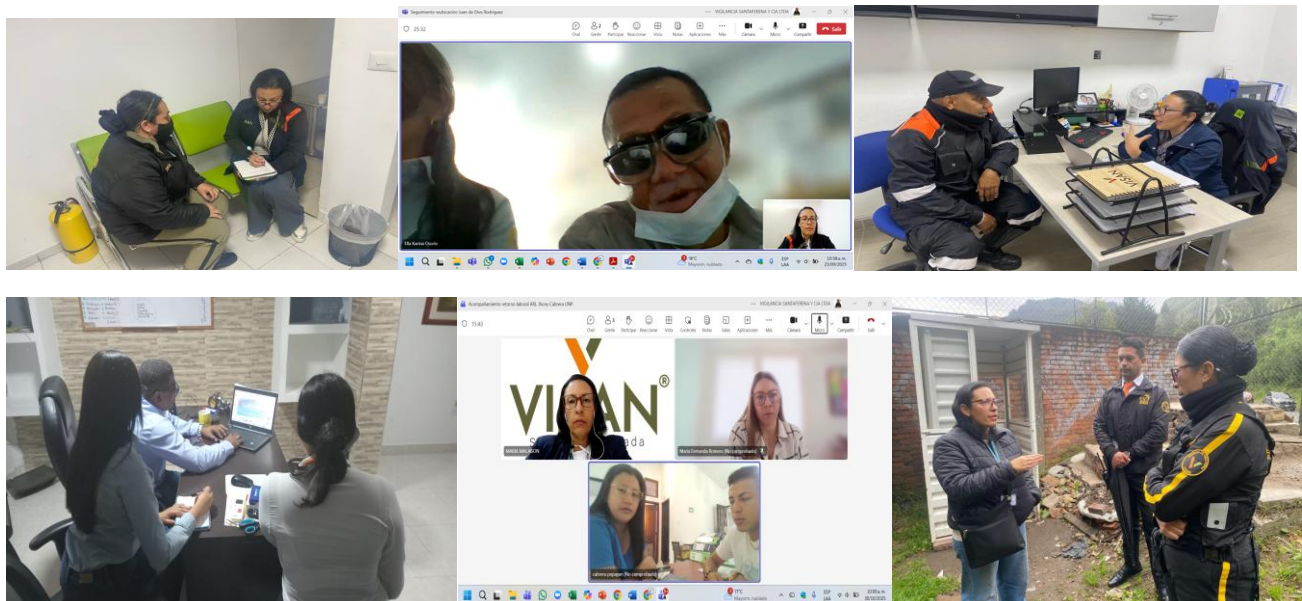


JORNADAS DE DONACIÓN DE SANGRE



3.4.5. Rehabilitación De La Salud, Reubicación O Readaptación De Los Trabajadores

El análisis de las recomendaciones se realiza basado en los conceptos médicos ocupacionales post incapacidad o en el concepto de los profesionales tratantes de EPS o ARL, su aplicación y cumplimiento se da en el lapso estipulado para cada caso, sin embargo, se tienen en cuenta las recomendaciones emitidas en cada mes y así mismo se analiza su corrección. En lo transcurrido del año 2025 se incluyeron 80 trabajadores en el programa de rehabilitación con un total de 372 recomendaciones y restricciones implementadas dando cumplimiento al 100% de la ejecución del programa de rehabilitación en el marco del procedimiento de rehabilitación, reubicación o readaptación de los trabajadores.





3.4.6. Primeros Auxilios

Durante el año 2025 no se registraron eventos por primeros auxilios.

3.4.7. Acciones generales para el control del ausentismo

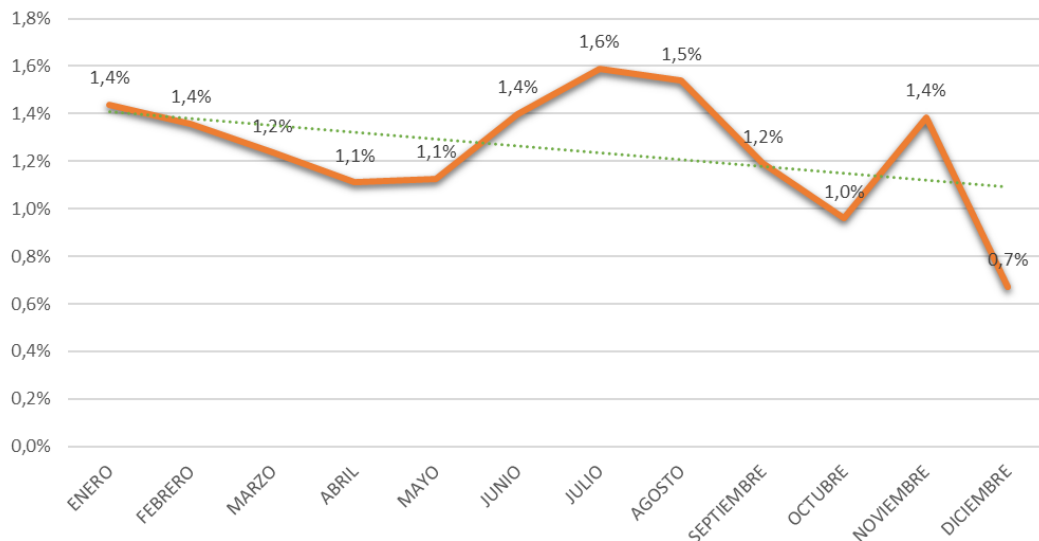
- **Análisis de morbilidad**

Durante el año 2025 el sistema con el mayor número de días de ausentismo, corresponde a incapacidades por traumatismos, envenenamientos y otras consecuencias con un total de 6222 días perdidos correspondientes al 39,4% del total, seguidos de las incapacidades derivadas de enfermedades del sistema osteomuscular con 1813 días perdidos correspondientes al 11,5% y en tercer lugar se encuentran las incapacidades por enfermedades del aparato digestivo con 913 días de ausencia con el 5,8%, las ausencias por patologías de la esfera mental aportan 880 días perdidos con el 5,6%. Por concepto de embarazo, parto y puerperio para el periodo analizado se presentaron 1193 días de ausencia.

- **Análisis del ausentismo laboral**

El comportamiento del índice de ausentismo por causa médica en 2025 muestra una tendencia general a la reducción progresiva, pasando de valores iniciales relativamente altos en enero y febrero (1,4%) hacia un mínimo anual en diciembre (0,7%). Aunque se observan cifras intermedias especialmente en julio (1,6%) y agosto (1,5%), el indicador muestra una tendencia al descenso en el último trimestre, alcanzando niveles por debajo del 1%. En conjunto, el año refleja un control adecuado del ausentismo, con fluctuaciones esperables pero una clara mejora sostenida hacia el cierre del periodo, manteniéndose por debajo de la meta del 1,9%.

ÍNDICE DE AUSENTISMO POR CAUSA MÉDICA 2025





3.4.8. Identificación pérdidas como daños a la propiedad, máquinas y equipos entre otros, relacionados con seguridad y salud en el trabajo

Durante el año 2025, no se registraron pérdidas económicas ni daños derivados de eventos relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Esto incluye la ausencia de daños significativos a la propiedad, maquinaria y equipos, así como tampoco incidentes con impacto ambiental. Este logro es un reflejo directo de la **efectividad de las medidas de prevención** implementadas y mantenidas rigurosamente en cada uno de nuestros puestos de trabajo. Seguiremos fortaleciendo estas prácticas para asegurar la continuidad de este desempeño positivo.

3.4.9. Desempeño del plan estratégico de seguridad vial PESV

Se revisaron los siguientes aspectos y se encontró:

FASE DEL PLANEAR – ORGANIZACIÓN DEL PESV	
REQUISITO	EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO
Líder del PESV	La Alta Dirección ratificó el liderazgo del sistema mediante el acta de nombramiento del 11 de marzo de 2025, designando a William Bocanegra como responsable del PESV.
Comité de seguridad vial	Acta de Constitución del 7 de marzo, mediante la cual se formalizó el Comité de Seguridad Vial. Este equipo interdisciplinario está integrado por Milton Macías, Osmen Hernández, Luis Arismendi, William Bocanegra, Iván Rodríguez y Jhon Munera, quienes tienen la responsabilidad de planificar, gestionar y realizar el seguimiento permanente de las acciones estratégicas definidas en el PESV.
Política de seguridad vial de la organización	Se cuenta con política de seguridad vial bajo el documento GER-DOC-08 V4
Liderazgo, compromiso por la alta dirección	Se cuenta con los recursos y compromiso del nivel directivo con la implementación del PESV
Diagnostico	Se cuenta con el Diagnóstico Institucional de Seguridad Vial, estableciendo la línea base que permite direccionar las estrategias del sistema con precisión. Este diagnóstico se fundamentó en una metodología de recolección de datos integral que incluyó: <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del Personal y Vehículos • Encuesta de Seguridad Vial • Análisis Retrospectivo
Caracterización y evaluación de riesgos	Se cuenta con la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos viales G&D-MAT-04
Objetivos y metas del PESV	Se cuenta con objetivos y metas establecidos en el documento GER-DOC-19
Programas de gestión del riesgo crítico	Se cuenta con la implementación de cinco (5) programas de gestión del riesgo crítico G&D-PRG-14

FASE DE IMPLEMENTACIÓN – EJECUCIÓN DEL PESV	
REQUISITO	EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO
Plan anual de trabajo	Se cuenta con la definición del programa de trabajo anual G&D-PRG-14.



Competencia y plan anual de formación	Se cuenta con la definición de un programa anual de capacitación que incluye las necesidades formación y entrenamiento en seguridad vial G&D-PRG-14. Se cuenta con evidencias de las capacitaciones
Responsabilidad y comportamiento seguro	Se encuentran definidos los roles y responsabilidades en seguridad vial, a través del perfil de cargos de los colaboradores GH-FOR-05
Plan de preparación y respuesta ante emergencias viales	Se cuenta desde el área de HSE con el plan de preparación y respuesta ante emergencias integrando el componente vial G&D-PLN-02.
Investigación de accidentes	Se cuenta con procedimiento y metodología para la investigación de siniestros viales bajo el documento G&D-PRO-13.
Vías seguras administradas por la organización	Se encuentra definida la inspección anual de las rutas internas de la empresa con el seguimiento al levantamiento de los hallazgos identificados en las inspecciones anteriores bajo el informe de rutas internas.
Planificación de desplazamientos laborales	SE cuenta con procedimiento para la identificación y planeación de los desplazamientos laborales de la empresa OPR-PRO-26.
Inspección de vehículos y equipos	Se cuenta con un mecanismo físico y virtual para el reporte preoperacional diario de vehículos OPR-PRO-26.
Mantenimiento y control de vehículos seguros y equipos	La organización garantiza la integridad mecánica de la flota a través de una gestión de mantenimiento estructurada, liderada por el coordinador de vehículos Este control se apoya en la plataforma tecnológica Cloudfleet, que permite la trazabilidad en tiempo real de los mantenimientos preventivos y correctivos, asegurando que cada vehículo y motocicleta opere bajo estándares de seguridad óptimos y cumpla con el cronograma definido en el PESV.
Gestión del cambio y gestión de los contratistas	Se encuentra definido un procedimiento para la identificación y gestión del cambio G&D-FOR-22
Archivo y retención documental	Se cuenta con un procedimiento para el control de los registros en el cual se indica los mecanismos de creación, consulta y conservación de estos G&D-MAT-31

FASE DE SEGUIMIENTO DEL PESV

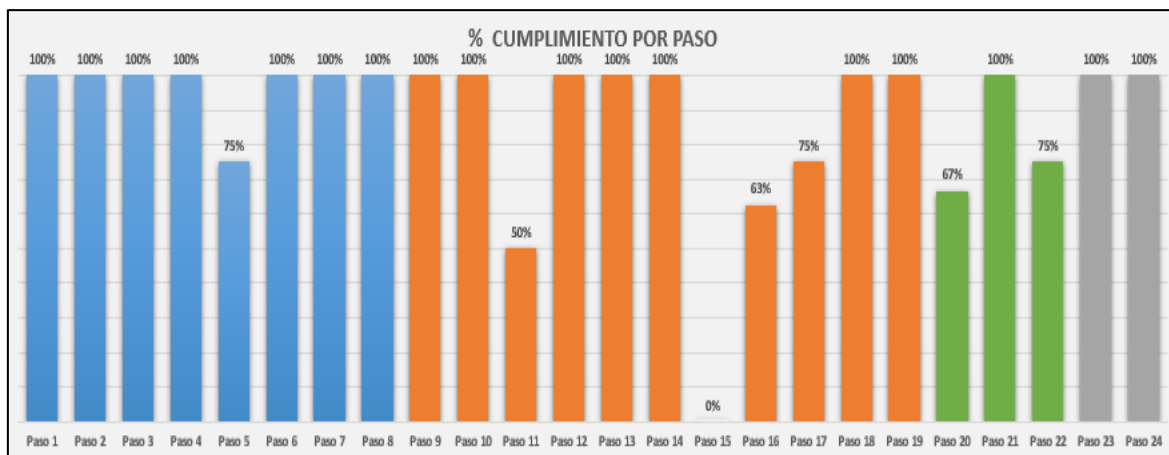
REQUISITO	EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO
Indicadores y reporte de autogestión PESV	Se cuenta con la definición de indicadores GER-MAT-01
Registro y análisis estadístico de siniestros viales	Se tiene definida una matriz de caracterización del nivel de pérdida de los siniestros viales G&D-FOR-85
Auditoría anual	Se evidencia de ejecución de auditoría interna al sistema de gestión vial en el mes de noviembre.

FASE DE MEJORA CONTINUA DEL PESV

REQUISITO	EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO
Mejora continua, acciones preventivas y correctivas	Se cuenta con un mecanismo para el levantamiento, seguimiento y control de las acciones de mejora identificadas durante los procesos de auditoría, análisis de indicadores y revisión por la dirección G&D-MAT-01
Mecanismos de comunicación	Se cuenta con mecanismos de comunicaciones interna.



FASE PESV	PASOS	DESCRIPCIÓN DEL PASO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PESV	% PASO	% FASE	% PESV
FASE 1. PLANIFICACIÓN DEL PESV	Paso 1	Líder del diseño e implementación del PESV	100%	96%	88%
	Paso 2	Comité de seguridad vial	100%		
	Paso 3	Política de Seguridad Vial de la Organización	100%		
	Paso 4	Liderazgo, compromiso y corresponsabilidad del nivel directivo	100%		
	Paso 5	Diagnóstico	75%		
	Paso 6	Caracterización, evaluación y control de riesgos	100%		
	Paso 7	Objetivos y metas del PESV	100%		
	Paso 8	Programas de gestión de riesgos críticos y factores de desempeño	100%		
FASE 2. IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PESV	Paso 9	Plan anual de trabajo	100%	84%	
	Paso 10	Competencia y plan anual de formación	100%		
	Paso 11	Responsabilidad y comportamiento seguro	50%		
	Paso 12	Plan de preparación y respuesta ante emergencias viales	100%		
	Paso 13	Investigación interna de siniestros viales	100%		
	Paso 14	Vías seguras administradas por la organización	100%		
	Paso 15	Planificación de desplazamientos laborales.	0%		
	Paso 16	Inspección de vehículos y equipos	63%		
	Paso 17	Mantenimiento y control de vehículos seguros y equipos	75%		
	Paso 18	Gestión del cambio y gestión de contratistas	100%		
	Paso 19	Archivo y retención documental	100%		
FASE 3. SEGUIMIENTO ORGANIZACIÓN	Paso 20	Indicadores y reporte de autogestión PESV	67%	80%	
	Paso 21	Registro y análisis estadístico de siniestros viales	100%		
	Paso 22	Auditoría anual	75%		
FASE 4. MEJORA CONTINUA DEL PESV	Paso 23	Mejora continua, acciones preventivas y correctivas	100%	100%	
	Paso 24	Mecanismos de comunicación y participación	100%		



- **La articulación con el sistema de seguridad y salud en el trabajo.**

Se ha consolidado la integración del PESV con el SGSST, alineando la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para que el riesgo vial sea gestionado bajo los mismos estándares de seguridad ocupacional. Esta articulación se evidencia en la unificación de los procesos de investigación de accidentes, plan de emergencias, gestión del cambio, la



ejecución de exámenes médicos ocupacionales con énfasis en aptitud vial y la participación del Vigía o COPASST en las auditorías de seguridad vial, garantizando una cultura de prevención integral en todos los niveles de la organización

- **El cumplimiento con la adopción del nuevo marco normativo de acuerdo con el tiempo de transición establecido por el ente regulador.**

La organización ha culminado con éxito el proceso de transición y armonización hacia el nuevo marco normativo definido por la Resolución 20223040040595 de 2022. Durante el periodo de vigencia, se realizaron los ajustes necesarios en los 24 pasos del plan, asegurando que el diseño e implementación del PESV cumpla estrictamente con los nuevos estándares de la metodología nacional. Actualmente, el sistema se encuentra operando plenamente bajo los parámetros de la nueva resolución, garantizando el cumplimiento ante entes de control como el Ministerio del Trabajo.

- **El compromiso de la alta dirección con el cumplimiento del programa de seguridad vial.**

El compromiso de la Alta Dirección se manifiesta a través de la asignación efectiva de recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para la sostenibilidad del PESV. Este liderazgo se ha traducido en la constitución y participación del Comité de Seguridad Vial, el respaldo a la adquisición de nuevas tecnologías de gestión (como Cloudfleet) y el fortalecimiento de la flota con vehículos de bajas emisiones. La dirección reafirma la seguridad vial como un valor corporativo innegociable, priorizando la protección de la vida de los colaboradores y la prevención de siniestros en todas las operaciones de vigilancia.

3.5. DESEMPEÑO DE LA EMPRESA EN MATERIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD Y SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO; Y RESULTADO DE EJERCICIOS Y PRUEBAS.

3.5.1. Simulacros seguridad física

Con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos en nuestras matrices de riesgos y responder a la prioridad de mitigar los riesgos identificados, se llevaron a cabo una serie de acciones durante el año 2025. Esto incluyó la realización de 22 simulacros a nivel nacional, diseñados para poner a prueba nuestra capacidad de respuesta ante diversas situaciones de riesgo.

3.5.2. Resultados de los principales simulacros

N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
1	Alcaldía de Engativá	Evaluar el nivel de capacitación, ejecución efectiva del control de acceso y conocimiento de	Se realiza en la alcaldía local de Engativá donde se reporta la pérdida de un computador portátil del tercer piso de la alcaldía local de Engativá, •	Hurto	La respuesta fue oportuna, conociendo los canales de comunicación para informar la clase de eventos como el presentado por el ejercicio realizado. Conocen las funciones, protocolos, consignas, ordenes e instrucciones para



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
		<p>consignas del personal de vigilantes asignados a la alcaldía local de Engativá.</p>			<p>el control de acceso y atención de personal violento. El procedimiento Fue efectivo y acorde a lo establecido, Se pudo denotar que el personal de vigilancia, como la recepcionista, ejecutan de manera eficiente los protocolos establecidos para garantizar el objeto de la prestación del servicio al igual que la aceptación del área a apersonarse de la persona visitante.</p>
2	Conjunto residencial Ciprés	Observar control de acceso por parte vigilante portería	En la portería principal del conjunto residencial CR. Ciprés, una persona externa intenta ingresar a la portería para dejar un paquete dirigido a un supuesto residente, sin embargo, al momento de la verificación se identifica que la persona a quien va dirigido el paquete no reside en la burbuja o torre mencionada.	Manejo de paquete sospechoso /	El colaborador se encuentra alerta, su reacción fue inmediata y se dio respuesta rápida al control de acceso del colaborador que trato de dejar paquete extraño, la actitud y aptitud del vigilante fue acertada no se presentó incidente, una vez se le indica que fue un simulacro el colaborador continuo con su buena acción de resguardar el punto, el colaborador del punto supero la prueba de vulnerabilidad.
3	EDIFICIO MISTRAL DE CUATRO VIENTOS	Identificar vulnerabilidades en las puertas de acceso al edificio	El 23 de diciembre de 2025 se llevó a cabo un simulacro orientado a verificar el cumplimiento de las consignas establecidas para el personal de vigilancia, específicamente en lo relacionado con el control de salida de bicicletas y la verificación de la documentación correspondiente. Durante el ejercicio se evaluó la actuación del personal de seguridad frente al procedimiento definido, observando la aplicación de las consignas, la solicitud y validación de los documentos requeridos para autorizar la salida de la bicicleta, así como el control realizado en el punto de acceso.	validación de documentos	El simulacro permitió evidenciar el nivel de conocimiento y cumplimiento de los protocolos establecidos por parte del personal de vigilancia, garantizando que la salida de estos elementos se realice conforme a los controles documentales y procedimientos de seguridad definidos por la organización. Asimismo, este tipo de ejercicios fortalece la cultura de control, prevención y correcta aplicación de las consignas operativas en los puestos de servicio.



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
4	EDIFICIO MISTRAL DE CUATRO VIENTOS	Validar cumplimiento de consignas control acceso y salida vehicular	<p>El 07 de septiembre, el guarda de seguridad en servicio debe validar la salida de motocicletas de las instalaciones del Edificio Mistral, dando cumplimiento a las consignas establecidas para el control de acceso y salida de vehículos.</p> <p>Para autorizar la salida, el personal de vigilancia debe realizar la verificación correspondiente, solicitando y revisando la documentación requerida, así como confirmando la autorización del propietario o responsable. Una vez realizada la validación, se procede a permitir la salida del vehículo, dejando el registro correspondiente según los procedimientos establecidos, con el fin de garantizar el control y la trazabilidad de los movimientos dentro de las instalaciones.</p>	Intrusión a instalaciones	<p>Durante el ejercicio se observó que el vigilante reaccionó en tiempo real, aplicó correctamente el procedimiento y realizó la verificación documental correspondiente, lo cual permitió controlar el riesgo y garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos.</p> <p>Resultado de la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reacción del vigilante: En tiempo real • Nivel del servicio: Satisfactorio • Cumplimiento de consignas particulares: Cumple • Riesgo: Controlado • Procedimiento: Acertado • Observaciones adicionales: N/A
5	CONJUNTO RESIDENCIAL LUAR	La prueba de vulnerabilidad realizada en el Conjunto Residencial Luar permitió evaluar de manera práctica la efectividad de los controles de acceso y la capacidad de reacción del personal de seguridad.	Durante el ejercicio, el señor Maicol Forigua intentó ingresar a las instalaciones por el área de parqueaderos a bordo de una motocicleta, bajo la modalidad conocida como "trencito". Dicho intento fue oportunamente interceptado por el recorridor Jeison Velásquez, quien impidió el ingreso a la propiedad, aplicando correctamente los protocolos de seguridad establecidos. El resultado de esta prueba evidencia la capacidad de reacción, control y cumplimiento de los procedimientos operativos por parte del personal de vigilancia del conjunto residencial.	Intrusión / instalaciones	El resultado de la prueba de vulnerabilidad es satisfactorio, ya que demuestra que el personal de vigilancia cuenta con la capacidad de reacción necesaria y aplica de forma correcta los controles de acceso establecidos. El evento confirma la efectividad de los procedimientos actuales y el compromiso del equipo de seguridad en la protección de la copropiedad.
6	DS SOLUTIONS	Evaluar el nivel de capacitación, control de acceso y conocimiento de consignas del personal de	El 15 de agosto de 2025, aproximadamente a las 12:30 p. m., durante el horario de ingreso y salida de funcionarios a las instalaciones, dos sujetos intentaron aprovechar la afluencia de personas y un posible	Intrusión a	<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta del personal de vigilancia fue oportuna, evidenciando conocimiento y adecuada aplicación de los canales de comunicación establecidos para informar el evento presentado.



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
		vigilantes asignados a ds solutions	descuido del personal de vigilancia para acceder a los diferentes pisos del edificio, con la aparente intención de identificar objetos de valor susceptibles de ser sustraídos.		<ul style="list-style-type: none"> La actuación del vigilante fue efectiva y acorde con los procedimientos establecidos, permitiendo atender la situación de manera adecuada y mantener el control del acceso. Se evidenció que existe un engranaje de recursos y mecanismos de respaldo en caso de presentarse fallas en la comunicación con alguna de las partes, tanto mediante el uso de herramientas tecnológicas como a través de medios físicos o alternos de comunicación, lo cual fortalece la capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad. <p>Si quieres, también puedo integrarlo todo en un solo "análisis del evento o del simulacro" para que quede listo para informes de auditoría o reportes de seguridad.</p>
7	EDIFICIO 1991	Identificar vulnerabilidades en los procedimientos y funciones del personal de vigilancia asignado al dispositivo de seguridad frente a una posible intrusión	Ingreso al edificio por medio de suplantación, tratando de buscar confianza en el personal	Intrusión a instalaciones	Se evidencia que, aunque hubo control inmediato falta fortalecer los protocolos de acceso, verificación y validación
8	EDIFICIO CALLE 95 PH	Identificar vulnerabilidades en los procedimientos de reacción activación UBICADO EN la recepción del edificio calle 95, la reacción de la central en el hecho es de 4 minutos, central genera	Siendo aproximadamente las 10:30 horas del 30 de octubre de 2025, y en presencia del administrador del edificio, se llevó a cabo una prueba de vulnerabilidad con el fin de evaluar la reacción de la Central de Monitoreo VISAN ante la activación del botón de pánico ubicado en la recepción del Edificio Calle 95.	botón de pánico	El personal de vigilancia adscrito al servicio del Edificio Calle 95 PH demuestra conocimiento y adecuada aplicación de los procedimientos y protocolos establecidos para la atención y respuesta ante la activación del botón de pánico. Durante la verificación realizada, se evidenció que los vigilantes identifican el procedimiento a seguir, los canales de comunicación y las acciones correspondientes, garantizando una



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
		llamada al puesto de trabajo para verificar la activación botón de pánico			atención oportuna frente a este tipo de eventos.
9	EDIFICIO CALLE 95 PH	Identificar vulnerabilidades en los procedimientos y funciones del personal de vigilancia del Edificio Calle 95 Ph frente a posible hurto	Siendo las 10:00 horas, se da inicio a la prueba de vulnerabilidad, la cual consiste en intentar que una tercera persona ingrese por la puerta vehicular sin ser detenida por el personal de vigilancia, con el objetivo de evaluar los controles de acceso y la reacción del personal ante la posible salida no autorizada de una bicicleta del parqueadero.	Hurto	El vigilante adscrito al servicio del Edificio Calle 95 PH demuestra conocimiento y adecuada aplicación de los procedimientos y protocolos establecidos para el control de ingreso y salida de personal, garantizando el cumplimiento de las consignas del puesto y el adecuado control de acceso a las instalaciones.
10	EDIFICIO NOVANTA	Evaluar el nivel de reacción del dispositivo de Novanta, sótanos	Se envía un perpetrador al Edificio Novanta, quien ingresa por la recepción principal y posteriormente se dirige hacia los sótanos 1, 2 y 3, áreas que cuentan con acceso restringido o privado. Una vez dentro de las instalaciones, el individuo es detectado y abordado por el vigilante de turno, quien procede a detener de manera inmediata su avance, aplicando los controles de seguridad y evitando el acceso no autorizado a estas zonas del edificio.	Intrusión a instalaciones	La actuación del personal de vigilancia permitió controlar la situación oportunamente , evidenciando conocimiento y aplicación de los procedimientos y consignas establecidos para el control de acceso y la protección de áreas restringidas .
11	EDIFICIO NOVANTA	Evaluar el nivel de reacción del dispositivo de Novanta, recepción.	Se envía un perpetrador al Edificio Novanta, quien ingresa a las instalaciones hablando por teléfono y se ubica estratégicamente en la talanquera de ingreso de personal, con la intención de evadir el registro de ingreso e intentar colarse junto con un funcionario. La situación es detectada de manera inmediata por el vigilante de turno, quien identifica el comportamiento sospechoso y procede a intervenir oportunamente, evitando el ingreso irregular y garantizando el cumplimiento de los procedimientos y controles de acceso establecidos para el edificio.	Intrusión	Se obtuvo una respuesta hábil y contundente por parte de la vigilante recepcionista, quien al identificar la situación intervino de manera oportuna, obligando al individuo a desistir del intento de ingreso irregular y retirarse del lugar, garantizando así el cumplimiento de los controles de acceso establecidos en las instalaciones.



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
12	HACIENDA FONTANAR PORTERIA CHIA	Evaluar el control de acceso realizado por el vigilante en la portería vehicular, verificando el cumplimiento de los protocolos establecidos para el ingreso de vehículos y motocicletas, así como la capacidad de reacción del personal de seguridad ante intentos de acceso a las instalaciones.	El ejercicio se desarrolla en la portería vehicular de Hacienda Fontanar, donde se simula el intento de ingreso a las instalaciones en motocicleta, con el fin de observar el procedimiento de control, verificación y autorización realizado por el vigilante encargado del acceso vehicular.	Ingreso a Instalaciones	Como resultado del ejercicio, se evidencia incumplimiento de los protocolos de control de acceso por parte del colaborador, ya que no se realizó la verificación correspondiente ni se controló el ingreso del vehículo adicional. Esta situación permite identificar una vulnerabilidad en el procedimiento de acceso vehicular, por lo cual se recomienda reforzar las consignas del puesto, la atención permanente en el control de ingreso y los procedimientos de verificación para evitar accesos no autorizados bajo la modalidad de "trecito".
13	HACIENDA FONTANAR PORTERIA CHIA	Observar y evaluar el control de acceso realizado por el vigilante en la portería principal, verificando la correcta aplicación de los protocolos de identificación, validación de documentos y autorización de ingreso a las burbujas del conjunto Hacienda Fontanar del Río	El ejercicio se desarrolla en la portería principal de Hacienda Fontanar del Río, donde un individuo intenta ingresar a una de las burbujas presentando un documento no autorizado y sin una adecuada verificación de identidad, con el fin de evaluar la reacción y el procedimiento aplicado por el personal de vigilancia.	Ingreso a Instalaciones	Se evidencia que el colaborador se mantiene alerta durante el ejercicio, reaccionando de manera inmediata y adecuada frente al intento de ingreso irregular. La actuación de la vigilante fue acertada, aplicando correctamente los protocolos de control de acceso y verificación de identidad, evitando así el ingreso de una persona sin autorización. No se presentan incidentes durante la prueba y, una vez informado que se trataba de un simulacro, el colaborador continúa con su labor de resguardo y control del punto de acceso. En consecuencia, se concluye que el colaborador del puesto supera satisfactoriamente la prueba de vulnerabilidad, evidenciando conocimiento y correcta aplicación de los procedimientos de seguridad establecidos.
14	HGM MARLY SAS-HOTEL IBIS	Observar y evaluar la reacción del guarda de seguridad y del personal de recepción del hotel	Se realiza visita a la sede del hotel ubicada en la Carrera 43 # 14-79, Chapinero, con el fin de verificar las condiciones de seguridad en el punto. Al llegar, se observa la puerta de acceso	Ingreso	El personal del punto respondió de manera oportuna y adecuada, aplicando los procedimientos establecidos para el control de ingreso y manejo de situaciones irregulares. La actitud



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
		<p>ante la presencia de una persona que intenta ingresar a las instalaciones simulando ser huésped, verificando la correcta aplicación de los procedimientos de control, verificación y atención ante posibles intrusos.</p>	<p>abierta en la zona de recepción. En ese momento, el señor Maikol, quien actúa como campanero o asistente de operaciones dentro del ejercicio, ingresa al hotel haciéndose pasar como visitante y posible huésped. El individuo manifiesta su intención de registrarse como huésped, solicitando además que se le preste dinero para pagar un servicio de transporte (Uber) que supuestamente lo había dejado en el lugar.</p> <p>Ante esta situación, se activa de inmediato el protocolo de seguridad del hotel, acudiendo al lugar el vigilante del hotel, señor Prada, para verificar lo sucedido. Asimismo, se presenta el subgerente y posteriormente el gerente del establecimiento. El personal de recepción informa correctamente que no es posible realizar el registro como huésped si no cuenta con reserva previa, ni tampoco es posible prestar dinero, aplicando los procedimientos establecidos.</p> <p>Finalmente, el señor Forigua da por terminado el ejercicio, informando al personal que se trataba de una prueba de vulnerabilidad, realizada para evaluar la reacción del personal ante situaciones irregulares.</p>		<p>preventiva y la coordinación entre vigilancia, recepción y administración permitieron controlar la situación sin generar incidentes, evidenciando conocimiento de los protocolos de seguridad establecidos.</p>
15	HNN ARANGO	<p>Observar y evaluar la reacción del guarda de seguridad y del personal de recepción de la Galería Casa Azul, verificando la correcta aplicación de los protocolos de control de acceso, verificación de</p>	<p>Se realiza la visita a la Galería Casa Azul, ubicada en la Carrera 5 No. 26B-79, Centro de Bogotá, sector de La Macarena, donde se procede a verificar el punto de seguridad. Al momento de la actividad se observa la puerta de la galería cerrada en la zona de recepción. El señor Forigua golpea la puerta e intenta ingresar al establecimiento manifestando ser funcionario de la Policía Nacional, indicando que se dirige</p>	Control de Acceso	<p>Durante el desarrollo del ejercicio se evidenció que el colaborador de seguridad y el personal de recepción se mantuvieron atentos y alertas, reaccionando de manera inmediata ante el intento de ingreso irregular. La vigilante actuó correctamente al solicitar identificación, verificar la autorización con la administración y no permitir el ingreso sin la validación correspondiente.</p>



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
		<p>identidad y autorización de ingreso ante personas que se identifican como funcionarios de entidades oficiales.</p>	<p>a realizar una verificación de cámaras de seguridad supuestamente autorizada por el señor Nelson Puentes, administrador del contrato. Durante la interacción también solicita que se le preste dinero para pagar el servicio de transporte (Uber) que lo había trasladado, argumentando que el administrador posteriormente asumiría dicho pago.</p> <p>Ante esta situación, se activa el protocolo de seguridad, y la vigilante del punto, señora Ruiz Moreno Aily, procede a detener el ingreso solicitando la identificación correspondiente y verificando la supuesta autorización. Posteriormente, se consulta con el administrador de la galería, señor Nelson Puentes, quien manifiesta no tener conocimiento de la actividad ni haber autorizado la verificación de cámaras o el préstamo de dinero.</p> <p>Durante el procedimiento, el personal inicia la verificación correspondiente y establece contacto con la Policía Nacional, momento en el cual el señor Forigua informa que se trata de una prueba de vulnerabilidad realizada por coordinación de seguridad, dando por finalizado el ejercicio.</p>		<p>La actitud y aptitud del personal fueron acertadas, aplicando adecuadamente los protocolos de control de acceso y verificación de identidad, evitando una posible intrusión bajo la modalidad de suplantación de autoridad.</p> <p>No se presentaron incidentes durante la actividad y, una vez informado que se trataba de un simulacro, el personal continuó con sus labores habituales de control y resguardo del punto.</p>



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
16	INTER RAPIDISIMO RACOL BARRANQUILLA	Identificar posibles vulnerabilidades en los procedimientos y en las funciones del personal de vigilancia del punto RACOL Barranquilla, evaluando la correcta aplicación de los protocolos de control de acceso, verificación de identidad y autorización de ingreso a las instalaciones.	El simulacro se realiza en las instalaciones de RACOL Barranquilla, con el propósito de evaluar los controles de seguridad implementados en el punto y detectar posibles riesgos o debilidades en los procedimientos establecidos por la compañía de seguridad, los cuales podrían generar vulnerabilidad en las instalaciones. Durante el ejercicio se simula el intento de ingreso de una persona no autorizada, con el fin de observar la reacción y el procedimiento aplicado por el vigilante asignado al puesto.	Controles de Acceso	Durante el desarrollo del ejercicio se evidenció que el vigilante se mantiene alerta a los movimientos del personal y de las personas que se aproximan al punto de control. Al acercarse el individuo, el vigilante realiza las preguntas correspondientes para validar su identidad y procede a comunicarse mediante el teléfono celular para corroborar la información suministrada. Al no lograr confirmar la identidad ni la autorización de ingreso del sujeto, el vigilante le informa de manera respetuosa que no se encuentra autorizado para ingresar a las instalaciones, aplicando correctamente los protocolos de control de acceso establecidos.
17	INTER RAPIDISIMO RACOL MANIZALES	Identificar posibles vulnerabilidades en los procedimientos y funciones del personal de vigilancia del punto RACOL Manizales, evaluando la correcta aplicación de los protocolos de seguridad, control de acceso y vigilancia de áreas restringidas dentro de las instalaciones.	El simulacro se realiza en las instalaciones de RACOL Manizales, con el propósito de identificar y mitigar los riesgos que pueden presentarse en los procedimientos establecidos por la compañía de seguridad, los cuales podrían generar vulnerabilidades en las instalaciones. Durante el ejercicio se simula la presencia de un individuo no identificado en una zona restringida, con el fin de evaluar la capacidad de observación, reacción y aplicación de los protocolos por parte del personal de vigilancia.	Controles de Acceso	Durante el desarrollo del ejercicio se evidencia que el vigilante se encuentra realizando las rondas de seguridad correspondientes, momento en el cual detecta la presencia de un individuo no identificado dentro de las instalaciones. Ante esta situación, el vigilante se aproxima al lugar e intercepta al individuo, solicitando información para validar su identidad y explicándole que la zona a la que intenta ingresar es un área restringida. Posteriormente, el vigilante le indica de manera adecuada que debe retirarse del lugar, aplicando los procedimientos establecidos para el control de seguridad en las instalaciones.
18	HACIENDA FONTANAR PORTERIA CHIA	Observar y evaluar el control de acceso realizado por el vigilante en la portería principal, verificando la correcta aplicación	El ejercicio se desarrolla en la portería principal de Hacienda Fontanar del Río, donde un individuo intenta ingresar a una de las burbujas presentando un documento no autorizado y sin una adecuada verificación de identidad, con el fin de evaluar la reacción y el	Ingreso a	Se evidencia que el colaborador se mantuvo alerta durante el ejercicio, reaccionando de manera inmediata y adecuada frente al intento de ingreso irregular. La actuación de la vigilante fue acertada, aplicando correctamente los protocolos de control de acceso y



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
		de los protocolos de identificación, validación de documentos y autorización de ingreso a las burbujas del conjunto Hacienda Fontanar del Río	procedimiento aplicado por el personal de vigilancia.		verificación de identidad, evitando así el ingreso de una persona sin autorización. No se presentaron incidentes durante la prueba y, una vez informado que se trataba de un simulacro, el colaborador continuó desempeñando su labor de resguardo y control del punto de acceso. Como resultado, se concluye que el colaborador superó satisfactoriamente la prueba de vulnerabilidad, evidenciando conocimiento y correcta aplicación de los procedimientos de seguridad establecidos para el control de acceso.
19	PARQUE LOS ANDES	Analizar el cumplimiento de las consignas de seguridad en el Edificio Parque Los Andes, evaluando la capacidad del personal de vigilancia para detectar y prevenir accesos no autorizados a las instalaciones.	El ejercicio se desarrolla en el Edificio Parque Los Andes, donde una persona vestida de particular simula hablar por teléfono y permanecer en las inmediaciones del edificio, con el fin de observar los movimientos del personal y analizar la forma de realizar un posible ingreso irregular. El individuo permanece aproximadamente 15 minutos en el lugar, tiempo durante el cual observa el comportamiento del punto de control. Posteriormente, aprovecha la apertura de la puerta principal para el ingreso de personal de logística encargado de la entrega de paquetes, intentando ingresar al edificio bajo la modalidad de tránsito, es decir, ingresando detrás del personal autorizado.	Acceso no autorizado	El individuo logra ingresar inicialmente a las instalaciones aprovechando la apertura de la puerta; sin embargo, es detectado por el personal de vigilancia ubicado en la recepción , quienes proceden a verificar su presencia y controlar la situación . Gracias a la intervención oportuna del personal de seguridad , se logra evitar el acceso no autorizado al edificio , aplicando los procedimientos de control establecidos para este tipo de situaciones.



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
20	ENDOCARE	Identificar vulnerabilidades en los procedimientos y funciones del personal de vigilancia del ministerio de educación frente a posible hurto	Se desarrolla una prueba de vulnerabilidad en la sede de la IPS ENDOCARE (Calle 106 # 54 - 60), donde un individuo simula actuar como campanero, permaneciendo en las inmediaciones del punto mientras observa los movimientos del lugar. Aprovechando la salida de un vehículo del parqueadero, intenta ingresar rápidamente a las instalaciones sin realizar el proceso de registro ni autorización correspondiente, manifestando posteriormente que se dirige a una supuesta cita médica.	control de acceso y detección de ingreso	El vigilante asignado al puesto detecta oportunamente el ingreso irregular del individuo, realiza su interceptación dentro de las instalaciones y procede a verificar la información suministrada, identificando inconsistencias en el argumento presentado. Como resultado, se evita el desplazamiento del sujeto dentro del edificio y se controla la situación, evidenciando conocimiento de los procedimientos, adecuada reacción y cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos. El ejercicio se da por finalizado informando al personal que se trataba de una prueba de vulnerabilidad.
21	GRUPO APRO_ CALLE 187	Identificar posibles vulnerabilidades en los procedimientos y en las funciones del personal de vigilancia asignado a la obra LK187, con el fin de evaluar el cumplimiento de los protocolos de control de acceso, verificación de autorizaciones y control de salida de materiales.	Se realiza un simulacro en el punto de control de acceso a la obra, con el objetivo de evaluar la reacción del personal de seguridad ante el intento de retiro de chatarra sin la debida autorización	Ingreso no Autoriza	El ejercicio permite evaluar la capacidad de reacción del personal de vigilancia, el cumplimiento de los procedimientos de control de acceso y la verificación de permisos para el retiro de materiales, identificando fortalezas y posibles oportunidades de mejora en los controles implementados en la obra.



N	SEDE Y/O CONTRATO	OBJETIVO	ESCENARIO DEL SIMULACRO	TIPO	RESULTADO
22	HACIENDA FONTANAR PORTERIAACHIA	Evaluar el control de acceso realizado por el vigilante en la portería vehicular de Ciudad 5, verificando la correcta aplicación de los procedimientos de seguridad para el ingreso de vehículos y motocicletas, así como la capacidad de reacción del personal ante intentos de acceso a las instalaciones	El ejercicio se desarrolla en la portería vehicular de Hacienda Fontanar, donde se simula el intento de ingreso a las instalaciones por parte de un individuo en motocicleta, con el fin de observar el procedimiento de control, verificación y autorización realizado por el vigilante encargado del acceso vehicular.	Ingreso a Instalaciones	<p>Durante el ejercicio se evidenció una falencia en el control de ingreso, ya que se aprovechó un momento de distracción del vigilante para ingresar a las instalaciones sin realizar ningún tipo de verificación o control por parte del personal de seguridad.</p> <p>Como resultado de la prueba, se evidencia incumplimiento de los protocolos establecidos para el control de acceso vehicular, dado que el colaborador no efectuó el procedimiento de validación ni controló el ingreso del vehículo adicional, permitiendo el acceso sin autorización ni registro correspondiente.</p> <p>Este resultado permite identificar una vulnerabilidad en el procedimiento de control de acceso, por lo cual se recomienda reforzar las consignas del puesto, los protocolos de verificación vehicular y la atención permanente del vigilante en el punto de control, con el fin de evitar que este tipo de situaciones se presenten en las instalaciones</p>

3.5.3. Control sobre armamento

Durante el año 2025 se mantuvo la rigurosidad y control en la aplicación de los formatos OPR-FOR-12, OPR-FOR-13, OPR-FOR-14 y OPR-FOR-15 para la inspección y registro de la limpieza de armas. Se llevaron a cabo las inspecciones correspondientes y la revisión del armamento asignado a la compañía por parte del Departamento de Control de Armas (DCCA), con un total de 679 armas asignadas. Durante este proceso, se identificaron 5 armas con novedades durante 2025, como hurto o pérdida, dentro de los listados de armamento de la compañía. Estas incidencias fueron oportunamente reportadas como siniestros en la plataforma RENOVA y notificadas al DCCA para su respectivo descargue.



3.6. TÉCNICAS, PRODUCTOS O PROCEDIMIENTOS QUE SE PODRÍAN EMPLEAR EN LA EMPRESA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DEL SGOS.

Para complementar y mejorar la aplicación de la **norma ISO 18788** en relación con el fortalecimiento del **Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad (SGOS)**, se han considerado las siguientes técnicas, productos y procedimientos que pueden contribuir a optimizar el desempeño del sistema y fortalecer la gestión de las operaciones de seguridad:

- **Implementación de herramientas tecnológicas para control operativo**, tales como aplicaciones móviles o plataformas digitales para el registro de rondas, reportes de novedades, control de acceso y trazabilidad de las actividades del personal de vigilancia en tiempo real.
- **Implementación del aplicativo CAPTAP**, el cual permite gestionar de manera centralizada las PQRS provenientes de las diferentes partes interesadas dentro de la organización, integrando todos los canales de comunicación utilizados por la compañía.
- **Fortalecimiento de los programas de capacitación y entrenamiento del personal**, enfocados en la gestión de riesgos, derechos humanos, manejo de crisis, control de accesos, atención de incidentes y cumplimiento de consignas operativas.
- **Uso de sistemas de monitoreo y videovigilancia integrados**, que permitan mejorar la supervisión remota de los puestos de servicio, optimizando la capacidad de reacción ante incidentes o situaciones de riesgo.
- **Aplicación de pruebas de vulnerabilidad y simulacros periódicos**, orientados a evaluar la efectividad de los procedimientos de seguridad, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la capacidad de respuesta del personal.
- **Fortalecimiento de los canales de comunicación y coordinación operativa**, mediante el uso de radios, sistemas de comunicación digital y protocolos claros de reporte de incidentes.

Estas acciones contribuyen a fortalecer la eficiencia operativa, mejorar la capacidad de prevención y respuesta ante riesgos, y garantizar el cumplimiento de los principios de la norma ISO 18788, promoviendo la mejora continua del Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad.

3.7. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS, ASÍ COMO LAS CIRCUNSTANCIAS CAMBIANTES RELACIONADAS CON LOS ASPECTOS DE SEGURIDAD.

Durante el período evaluado se realizó la verificación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables al Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad (SGOS), teniendo en cuenta la normatividad vigente que regula la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, así como los compromisos adquiridos por la organización con clientes, autoridades y partes interesadas.



Como resultado de la evaluación, se evidencia que la organización mantiene el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, incluyendo los lineamientos establecidos por las autoridades competentes, los requisitos contractuales y las políticas internas de seguridad. No se identificaron incumplimientos significativos que puedan afectar la operación o la prestación del servicio.

Adicionalmente, se realizó seguimiento a las circunstancias cambiantes relacionadas con los aspectos de seguridad, tales como variaciones en los niveles de riesgo en los puestos de servicio, cambios en las condiciones operativas de los clientes, actualización de procedimientos internos y fortalecimiento de los controles de seguridad implementados en los diferentes puntos.

Estos análisis permiten a la organización mantener actualizado el SGOS, asegurar la conformidad con la normatividad vigente y adaptar las medidas de control frente a nuevas condiciones o riesgos identificados, fortaleciendo así la gestión preventiva y la mejora continua del sistema.

3.8. REPORTE DE INCIDENTES

3.8.1. Materialización de eventos perturbadores

Durante el período analizado no se materializaron incidentes de seguridad ni eventos perturbadores relacionados con el uso indebido de la fuerza, abuso de sustancias, alegaciones de abuso, incumplimientos de los Principios de Montreux, del Código Internacional de Conducta (ICoC), ni de la normativa legal aplicable en la ejecución de las funciones asignadas al personal de seguridad.

De igual manera, no se registraron eventos relacionados con el uso de armas que hayan generado afectaciones a la comunidad o que hayan derivado en lesiones graves o fallecimientos.

La ausencia de este tipo de eventos refleja el compromiso de la organización con el cumplimiento de los estándares éticos, operativos y legales aplicables al Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad (SGOS). Asimismo, evidencia la adecuada aplicación de los protocolos operativos, los procesos de selección y capacitación del personal, y los mecanismos de supervisión y control establecidos por la compañía.

3.8.2. Impacto en las operaciones de seguridad

Durante el período evaluado no se presentaron incidentes que afectaran el desarrollo normal de las operaciones de seguridad, ni situaciones relacionadas con el uso indebido de la fuerza, abuso de sustancias, alegaciones de abuso, o incumplimientos de los Principios de Montreux, del Código Internacional de Conducta (ICoC) o de la legislación aplicable.

Esta situación ha permitido mantener la continuidad operativa de los servicios prestados, la confianza de los clientes y el cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos por la organización.



No obstante, la organización reconoce que la eventual materialización de este tipo de eventos podría generar impactos significativos, tales como:

- Pérdida de credibilidad y confianza por parte de los clientes, al verse comprometida la seguridad de los bienes y personas bajo custodia.
- Exposición legal y contractual, derivada de posibles reclamaciones, investigaciones o sanciones por parte de las autoridades competentes.
- Aumento de las demandas operativas, incluyendo investigaciones internas, fortalecimiento de controles, reentrenamiento del personal y aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Revisión y fortalecimiento de los controles internos y procedimientos operativos, con el fin de prevenir la recurrencia de incidentes y mejorar la capacidad de respuesta institucional.

En este sentido, la organización continúa fortaleciendo sus mecanismos de control, capacitación, supervisión y evaluación del personal, con el objetivo de mantener la prevención de incidentes y garantizar el cumplimiento de los estándares del SGOS y de la normativa aplicable.

3.9. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SIG

Durante el período evaluado se identificaron una serie de cambios internos y externos que podrían tener impacto en el funcionamiento, cumplimiento y eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Estos cambios hacen referencia principalmente a:

- Actualizaciones normativas y regulatorias aplicables al sector de vigilancia y seguridad privada, así como a los sistemas de gestión implementados por la organización, que requieren ajustes en procedimientos, controles y documentación del sistema.
- Cambios en las condiciones operativas de los contratos o servicios, tales como apertura de nuevos puestos de servicio, finalización de contratos, ampliación de cobertura o modificaciones en los requerimientos de los clientes.
- Rotación o cambios en el personal operativo y administrativo, lo cual puede requerir procesos adicionales de capacitación, inducción y fortalecimiento de competencias para asegurar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos.
- Actualización de herramientas tecnológicas y sistemas de apoyo a la operación, orientadas a mejorar el control operativo, la comunicación y el seguimiento de las actividades del personal de seguridad.
- Cambios en los niveles de riesgo o en las condiciones de seguridad de los puestos de servicio, derivados de factores externos como el entorno, la situación de orden público o las necesidades específicas de los clientes.
- Mejoras y actualizaciones en los procedimientos internos del Sistema Integrado de Gestión, como resultado de auditorías internas, revisiones por la dirección, análisis de incidentes, pruebas de vulnerabilidad o acciones de mejora identificadas.

Estos cambios son analizados y gestionados dentro del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de asegurar que la organización mantenga la conformidad con los requisitos aplicables, fortalezca sus controles operativos y garantice la mejora continua del sistema.



NORMA	CAMBIO	DESCRIPCION
ISO 9001:2015 - Gestión de la Calidad	Cambios en los Requisitos del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación en las expectativas y necesidades de los clientes. • Nuevas especificaciones contractuales
	Innovaciones Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de nuevas tecnologías en operaciones y gestión. • Actualización de equipos y software.
	Cambios Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Reestructuraciones internas, cambios de liderazgo y personal clave. • Fusiones, adquisiciones o expansiones de la empresa.
	Actualizaciones Normativas y Reglamentarias	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas leyes y regulaciones aplicables a la industria de la vigilancia. • Cambios en los estándares de calidad y certificaciones requeridas
ISO 14001:2015 - Gestión Ambiental	Cambios en la Legislación Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas leyes y regulaciones ambientales locales e internacionales. • Requisitos más estrictos para la gestión de residuos y emisiones.
	Impactos Ambientales de Nuevas Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Expansión a nuevas áreas geográficas con diferentes contextos ambientales. • Nuevas actividades que generan mayores impactos ambientales.
	Tecnologías y Prácticas Sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> • Adopción de tecnologías más limpias y prácticas sostenibles. • Proyectos de mejora continua en eficiencia energética y reducción de residuos.
	Enmienda del Cambio Climático	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de estrategias para reducir la huella de carbono de la empresa. • Adopción de medidas para mitigar los efectos del cambio climático en las operaciones. • Evaluación y mejora de la resiliencia de la Empresa ante los impactos del cambio climático.
ISO 45001:2018 - Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Nuevos Riesgos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción de nuevas actividades o clientes con instalaciones locativas que presenten nuevos riesgos. • Cambios en los procesos de trabajo y condiciones laborales.
	Actualizaciones en Normativas de Seguridad y Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en las leyes y regulaciones sobre seguridad y salud en el trabajo. • Nuevas normativas internacionales o locales que afectan el sector
	Incidentes y Accidentes:	<ul style="list-style-type: none"> • Ocurrencia de accidentes graves o mortales que requieran revisiones del SIG. • Cambios en los procedimientos basados en lecciones aprendidas de incidentes.
	Impactos del Cambio Climático	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los riesgos climáticos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.



		<ul style="list-style-type: none"> Adaptación de las instalaciones y procedimientos para proteger a los empleados de los efectos adversos del cambio climático, como olas de calor o fenómenos meteorológicos extremos.
ISO 18788:2015 - Gestión de Operaciones de Seguridad Privada	Entorno de Seguridad Cambiante	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en las amenazas y riesgos de seguridad en las áreas de operación. Nuevos conflictos o situaciones de inseguridad en zonas de operación.
	Requisitos Contractuales y Legales	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en los requisitos contractuales de los clientes en términos de seguridad. Actualizaciones en las regulaciones sobre operaciones de seguridad privada.
	Ética y Cumplimiento de Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas regulaciones o expectativas sobre derechos humanos y conductas éticas. Iniciativas de responsabilidad social corporativa que afecten las operaciones
	Impactos del Cambio Climático	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de cómo el cambio climático puede alterar los riesgos de seguridad. Ajuste de las estrategias operativas para enfrentar los nuevos desafíos climáticos y asegurar la protección continua de los clientes y colaboradores.
ISO 28000:2022 - Gestión operaciones de la Seguridad en la Cadena de Suministro	Cambios en la Cadena de Suministro	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos proveedores, subcontratistas o socios logísticos. Modificaciones en las rutas de transporte y almacenamiento.
	Riesgos de Seguridad en la Cadena de Suministro	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas amenazas a la seguridad de la cadena de suministro (piratería, robo, terrorismo). Cambios en los entornos políticos y sociales que afecten la cadena de suministro.
	Regulaciones de Seguridad y Comercio	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en las normativas de comercio internacional y seguridad fronteriza de cara a las operaciones de los clientes. Nuevas regulaciones aduaneras y de transporte de mercancías peligrosas de las operaciones de los clientes.
	Impactos del Cambio Climático en la Cadena de Suministro	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de los riesgos climáticos que puedan afectar la cadena de suministro, como desastres naturales. Implementación de estrategias para garantizar la continuidad del suministro frente a eventos climáticos extremos.
NORSOK	Requisitos Técnicos y de Seguridad:	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en los estándares NORSOK específicos para la industria del petróleo y gas que afecten a las empresas de vigilancia que operan en estos entornos. Actualizaciones en las especificaciones técnicas y de seguridad.
	Innovaciones Tecnológicas en el Sector	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de nuevas tecnologías en el sector del petróleo y gas que requieran ajustes en los procedimientos de vigilancia y seguridad.
RUC (Registro Único de Contratistas)	Actualización de Requisitos de Contratación	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en los criterios de evaluación y requisitos de los clientes para los contratistas. Nuevas políticas y procedimientos de calificación de proveedores y contratistas.



	Cumplimiento de Normativas Locales y Nacionales:	<ul style="list-style-type: none"> Actualizaciones en las regulaciones nacionales que afecten los requisitos de inscripción y mantenimiento en el RUC. Cambios en las normativas de seguridad y gestión laboral.
	Desempeño y Evaluaciones de Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Modificaciones en los sistemas de evaluación de desempeño de los contratistas. Ajustes en las métricas y criterios utilizados para evaluar y calificar a los contratistas.
	Impactos del Cambio Climático en Proyectos y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de cómo el cambio climático puede afectar la viabilidad y la seguridad de los proyectos de los contratistas. Incorporación de medidas de adaptación al cambio climático en los requisitos y evaluaciones de contratistas.
BASC (Business Alliance for Secure Commerce)	Regulaciones Internacionales de Seguridad y Comercio	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en las normativas de seguridad y comercio internacional que afecten a la certificación BASC. Nuevas directrices y procedimientos de seguridad para la cadena de suministro global.
	Amenazas y Riesgos Emergentes en el Comercio Internacional	<ul style="list-style-type: none"> Aparición de nuevas amenazas a la seguridad del comercio, como el contrabando, el terrorismo y el fraude. Ajustes en los procedimientos de seguridad para mitigar riesgos emergentes.
	Prácticas de Comercio Seguro y Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de prácticas de comercio más seguras y sostenibles. Adopción de tecnologías avanzadas para mejorar la seguridad en la cadena de suministro.

3.9.1. Estrategias para Mitigar los Impactos de Estos Cambios

Para asegurar que el Sistema Integrado de Gestión (SIG) se mantenga robusto, eficaz y alineado con los objetivos organizacionales frente a los cambios identificados, es fundamental implementar las siguientes estrategias:

Monitoreo y análisis continuo del entorno: Establecer mecanismos de seguimiento permanente a los cambios internos y externos que puedan impactar el SIG, mediante el uso de indicadores de gestión, revisiones periódicas y análisis de riesgos.

Fortalecimiento de la capacitación y sensibilización del personal: Implementar programas de formación continua enfocados en los cambios del sistema, asegurando que el personal conozca y aplique correctamente los nuevos lineamientos, procedimientos y controles establecidos.

Gestión del cambio organizacional: Establecer metodologías para la adecuada gestión del cambio, promoviendo la participación del personal, la comunicación efectiva y la adaptación progresiva a nuevas condiciones operativas o estratégicas.



Fortalecimiento de los controles operacionales: Ajustar y reforzar los controles existentes en los procesos críticos, especialmente en los relacionados con la prestación del servicio de seguridad, control de accesos, supervisión y gestión de riesgos.

Uso de herramientas tecnológicas: Implementar o actualizar sistemas tecnológicos que faciliten la gestión de la información, el seguimiento de actividades, la comunicación operativa y la toma de decisiones basada en datos.

Ejecución de auditorías y pruebas de vulnerabilidad: Realizar auditorías internas, inspecciones y simulacros de seguridad de manera periódica, con el fin de evaluar la efectividad de los controles y detectar oportunidades de mejora.

Seguimiento a acciones correctivas y de mejora: Garantizar la implementación y cierre oportuno de acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de auditorías, incidentes, quejas o hallazgos operativos.

Comunicación efectiva con las partes interesadas: Mantener canales de comunicación claros y oportunos con clientes, colaboradores y demás partes interesadas, para asegurar la correcta comprensión y aplicación de los cambios en el SIG.

Estas estrategias permiten mitigar los impactos derivados de los cambios identificados, fortaleciendo la capacidad de adaptación de la organización y asegurando la mejora continua, el cumplimiento normativo y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

3.10. RESULTADO DE LAS AUDITORIAS.

3.10.1. Auditorías Internas

La ejecución de auditorías internas mediante aliados estratégicos externos ha fortalecido la imparcialidad y objetividad en la evaluación de los procesos, permitiendo una visión clara de su estado y promoviendo la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

La planificación, logística y tiempos de ejecución se desarrollaron de manera adecuada, sin presentarse riesgos ni eventos que afectaran el programa. Asimismo, la metodología mixta (presencial y virtual) facilitó la cobertura a nivel nacional y el cumplimiento del cronograma establecido.

AUDITORIAS INTERNAS 2025							
(ISO)	HALLAZGO	9001	14001	28000	45001	18788	NORSOK
	NC menor:	5	1	2	2	0	0
	Observaciones:	1	0	0	3	0	0
	CONCLUSION GENERAL	No conformidades					
	1. La organización no ha demostrado la aplicabilidad de los principios de gestión de seguridad dentro de su Sistema de Gestión Integrado (SIG). No se evidencia que se hayan definido los criterios y principios que guían las decisiones y acciones en materia						



		<p>de seguridad, lo que afecta la coherencia del sistema, no conforme con el numeral 4.2.3 de la norma ISO 28000:2022. Evidencia Objetiva: En entrevista con la Ing. Diana Moreno, responsable del SIG, no se pudo obtener información documentada que defina o explique la aplicabilidad de los principios de seguridad en la operación.</p> <p>2. No se evidencia que la organización esté asegurando el cumplimiento de los requisitos ambientales en las operaciones de terceros, específicamente en los lavaderos y sitios de mantenimiento, no conforme con el numeral 6.1.2 de la norma ISO 14001:2015. Evidencia Objetiva: Se validó el contrato Perenco en Yopal, en el cual la empresa contrata servicios de lavaderos y mantenimiento de terceros. No se encontraron registros de auditorías, inspecciones o cualquier otra forma de seguimiento para asegurar que estas operaciones externas controlen sus aspectos ambientales significativos, tales como el manejo de residuos de hidrocarburos o vertimientos.</p> <p>3. Durante la revisión de los registros de seguridad y salud en el trabajo, se evidenció que la empresa no ha gestionado la implementación de las recomendaciones emitidas en los exámenes médicos ocupacionales de todos los trabajadores incumpliendo lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 no conforme con el numeral 6.1.3 de la norma ISO 45001:2015. Evidencia objetiva: Registro del señor Rodríguez Valencia Claudia Patricia cc 28352839 y Diaz Higuera Alexander cc 17390076</p> <p>4. Durante la auditoría, se revisó el documento G&D-PRO-04 Comunicación Participación Consulta y se evidenció que la matriz de comunicación no cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 28000:2022 e ISO 18788:2018. El documento no especifica de forma clara la información interna y externa clave que debe ser comunicada, no conforme con el numeral 7.4 de la norma ISO 28000:2022 e ISO 18788:2018. Evidencia objetiva: Matriz de comunicación dentro de G&D-PRO-04 Comunicación Participación Consulta</p> <p>5. No se evidencia manejo y control de llaves a nivel nacional no conforme con el numeral 8.1 de la norma ISO 9001:2015, lo que representa un riesgo para la seguridad de las instalaciones. Evidencia Objetiva: No se encontró registro que documente la asignación de llaves, el responsable, los controles de seguridad asociados o las medidas a tomar en caso de pérdida o extravío.</p> <p>6. La organización no ha implementado un control efectivo sobre la asignación de contraseñas, lo que genera una no conformidad con el procedimiento interno establecido para la seguridad informática, no conforme con el numeral 8.1 de la norma ISO 9001:2015. Evidencia objetiva: No se encontró evidencia que demuestre el seguimiento y control de la asignación de contraseñas de acuerdo con el procedimiento interno MTS-PRO-05 Seguridad Informática.</p> <p>7. No se evidencia un proceso documentado para asegurar el seguimiento a las recomendaciones médicas establecidas en los conceptos de aptitud laboral del personal, no conforme con el numeral 8.1 de la norma ISO 45001:2018. Evidencia Objetiva: Al revisar los conceptos de aptitud laboral de una muestra de tres empleados, se identificó que en tres de ellos se habían emitido recomendaciones médicas. Sin embargo, no se encontraron registros que demostraran que la organización haya realizado el seguimiento a dichas recomendaciones. Trabajadores Rubiano Neira Jonathan Fabian cc 1030530688, Ana Maria Guerrero Charry cc 52498893 y Omar Zamudio cc 79052375.</p> <p>8. No se evidencia un sistema de trazabilidad que permita hacer un seguimiento efectivo de los activos fijos, de acuerdo con el procedimiento interno establecido. Evidencia Objetiva: En entrevista con el señor Luis Carlos Arismendi, se confirmó que el procedimiento F&C-PRO-01 Control de activos fijos no se está aplicando en su totalidad, lo que se corroboró al no encontrar registros de trazabilidad en una muestra de cinco activos revisados, no conforme con el numeral 8.1 de la norma ISO 9001:2015</p>
--	--	--



		9. No se evidencia que la organización verifique que los productos o servicios comprados a proveedores externos cumplan con los requisitos de compra especificados. Evidencia Objetiva: En entrevista con el señor Luis Carlos Arismendi, manifestó que no se tiene evidencia del aseguramiento que se le hace a que el producto o servicio cumpla los requisitos de compra especificados, lo que se corroboró con la falta de registros de verificación o actas de recibo que demuestren el cumplimiento, no conforme con el numeral 8.4.2 literal d de la norma ISO 9001:2015.
		10. La organización no tiene identificadas ni documentadas las no conformes generadas por novedades en procesos críticos, a pesar de contar con un procedimiento para ello. Evidencia Objetiva: Al validar la información documentada, no se encontraron registros de no conformes para servicio canino, servicio de escolta, control CCTV, accesos electrónicos, contratación del personal, facturación, e informes de clientes. Esto es una no conformidad con el procedimiento G&D-PRO-16 Tratamiento de servicio no conforme, no conforme con el numeral 8.7.1 y 8.7.2 de la norma ISO 9001.
		Observaciones
		1. Se evidencia una baja participación del personal en los procesos de reporte de condiciones y actos para la seguridad y salud en el trabajo. A pesar de que la organización cuenta con un mecanismo formal para recibir estos reportes, la cantidad de registros generados durante el periodo auditado es significativamente baja en relación con el número total de trabajadores y las horas de exposición al riesgo (Numeral 5.4 - Consulta y participación de los trabajadores ISO 45001:2018,)
		2. Se ha evidenciado que la organización no ha asegurado que todo el personal, tanto a nivel de la sede en Bogotá como a nivel nacional, haya tomado conciencia de la Política de Seguridad de la Información. La falta de capacitación y comunicación sobre esta política representa una brecha en el cumplimiento del requisito de asegurar que las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización sean conscientes de esta política (numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2015)
		3. Se ha evidenciado que el perfil sociodemográfico de la totalidad del personal no se encuentra actualizado, de acuerdo con los requisitos legales y normativos vigentes. Este documento es un insumo fundamental para la planificación, ejecución y evaluación de las actividades del SG-SST, y su falta de actualización impide que la organización tenga una comprensión precisa de las características de su población trabajadora para gestionar adecuadamente los riesgos (numeral 6.1.3 de la norma ISO 45001:2018)
		4. No se encontró evidencia documental que demuestre la verificación de que todas las IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) donde la organización realiza los exámenes médicos laborales cuenten con la debida habilitación y que los profesionales a cargo tengan la licencia en salud ocupacional vigente, tal como lo exige la normativa colombiana. La falta de estos soportes no permite a la organización garantizar la legalidad y la calidad de los servicios médicos que recibe su personal. (numeral 6.1.3 de la norma ISO 45001:2018)
RUC	NC menor:	10
	Observaciones:	7
	CONCLUSIÓN GENERAL	No Conformidades
		1. Se evidenció, a través de la revisión documental específicamente en presupuestos del SIG, que el Programa de Inversiones de la empresa se encuentra estructurado y documentado por sectores económicos (eg., sector construcción, sector servicios) y no por contrato, no conforme con el requisito del Numeral 1.4 de la Guía RUC Rev 22. lo que podría generar un riesgo de que los recursos y equipos necesarios para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) no estén disponibles, priorizados o asignados en el momento y lugar requerido por las actividades contractuales.



2. Se evidenció que la empresa no posee un documento formal ni una planificación estructurada que constituya el Programa de Inversiones requerido por el Numeral 1.4 de la Guía RUC, el cual debe estar enfocado en la provisión de recursos para la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de los contratistas, incumpliendo el Numeral 1.4 de la Guía RUC Rev 22, ítem que impacta directamente la capacidad de la empresa para garantizar la disponibilidad y suficiencia de los recursos esenciales (EPP, equipos de seguridad, elementos de emergencia, etc.) necesarios para el control de riesgos y la prevención de accidentes y enfermedades laborales asociados con las tareas específicas del contratista.
3. Se evidenció, durante la revisión del Listado de Documentos de Origen Externo, que este no incluye, ni identifica formalmente una serie de documentos de origen externo que son obligatorios o esenciales para la operación y el cumplimiento legal del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Los siguientes documentos, entre otros, no se encuentran referenciados ni sujetos al control documental establecido por la organización (identificación, versión, ubicación y tiempo de retención):
 Documentación Legal/Administrativa: Licencia de funcionamiento de la empresa, Facturas de servicios públicos (cuando son evidencia de gestión ambiental), etc. Documentación de Incidentes: Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo (FURAT) y el Reporte de Accidentes de Trabajo (AT) a la ARL.
 Documentación de Competencia: Certificados de Capacitación Externa, Certificados de Idoneidad y/o Habilitación de terceros o personal clave. Documentación Ambiental/Disposición: Certificados de disposición final de residuos peligrosos/especiales, Manifiestos de Carga. No conforme con el Numeral 2.1 de la Guía RUC, ya que su sistema de control documental no abarca todos los documentos de origen externo necesarios.
4. Durante la visita y auditoría al Contrato Javeriana, se evidenció una falla en el control y la distribución de los documentos del Sistema de Gestión de SST. Evidencia de Falla en la Distribución: Se constató que en las carpetas de puesto de trabajo la Política integral presente corresponde a una versión obsoleta contra la presentada por el ingeniero William Bocanegra, no conforme con el Numeral 2.1 de la Guía RUC, lo que representa un riesgo de que el personal esté trabajando bajo lineamientos, directrices o políticas de SST y Ambiente que han sido formalmente derogadas.
5. Al revisar las carpetas no se evidencia al seguimiento de las Recomendaciones Médico Ocupacionales (RMO) resultantes de las evaluaciones médicas de ingreso y periódicas, con el fin de proteger la salud de los trabajadores, no conforme con el numeral 3.2.4 de la guía RUC Rev. 22 y el Decreto 1072 de 2015, Art. 2.2.4.6.24 y Res. 0312 de 2019).
6. La empresa solo presentó el Estudio de Iluminación correspondiente a la sede principal, de acuerdo a entrevista con William Bocanegra no se está asegurando en otras sedes como se establece en la identificación de peligros, no conforme con el numeral 3.2.5 de la guía RUC Rev. 22, el Decreto 1072 de 2015 Art. 2.2.4.6.15 / Res. 0312 de 2019. Los factores de riesgo físico, como la iluminación, deben ser medidos y controlados. La ausencia de estos estudios técnicos en las sedes operativas restantes impide conocer si los niveles de iluminación cumplen con las normas requeridas para las tareas visuales desempeñadas, o si existe un peligro físico por iluminación.
7. No se evidencian métodos de monitoreo y seguimiento para validar la aplicabilidad de los estándares o procedimientos seguros y establecer planes de acción de acuerdo con las oportunidades de mejora detectadas, no conforme con el numeral 3.2.6 de la guía RUC Rev. 22.
8. No se tiene establecido el mecanismo para consolidar y asegurar el inventario de equipos y herramientas a nivel nacional y así definir de manera detallada la vida útil de los mismos, el manejo de equipos y herramientas defectuosas, la reposición y disposición final, la definición de la vida útil de los equipos y herramientas, el procedimiento para la



		<p>selección y uso de equipos y herramientas según criterios de seguridad de los equipos y herramientas de la empresa a nivel nacional, control del estado y uso, instrucciones de uso, no conforme con el numeral 3.2.6 de la guía RUC Rev22</p> <p>9. No se evidencia la trazabilidad del mantenimiento de toda la flota vehicular en sitios autorizados por la autoridad ambiental, no conforme con el numeral 3.2.8 de la guía RUC Rev. 22</p> <p>10. No se evidencia que se esté realizando el lavado de toda la flota vehicular en sitios autorizados, no conforme con el numeral 3.2.8 de la guía RUC Rev. 22</p>
		Observaciones
		<p>1. Controlar los cambios de los formatos, para poder realizar trazabilidad entre cada uno de los ajustes que se realicen</p> <p>2. Se presentó el documento denominado "Revisión de Cumplimiento Legal" con fecha del 17 de Octubre de 2024, en el cual se demuestra que la empresa ha realizado una verificación formal de las normas legales aplicables en materia de SST y Ambiente, cumpliendo así con la exigencia de realizar una revisión periódica de su matriz legal, si bien existe la evidencia de la revisión de cumplimiento legal, se observa que el documento presentado es demasiado general y no ofrece la profundidad esperada en el análisis. Se recomienda que la próxima revisión de cumplimiento legal sea más detallada, así se minimiza un riesgo legal para la continuidad de la empresa.</p> <p>3. Se evidenció una falla en la aplicación y control del procedimiento de evaluación de desempeño establecido por la empresa. En la Evaluación de Desempeño del Señor Cristian Colmenares, se consignó una calificación final de 5.4. excediendo el rango máximo permitido y definido en el procedimiento GH-PRO-06 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO y RENDICIÓN DE CUENTA V7 del 21 de octubre de 2024.</p> <p>4. Se verificó que la empresa sí cuenta con el procedimiento G&D-PRO-04 COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN, CONSULTA Y MANEJO DE CORRESPONDENCIA que describe la metodología para recibir, documentar y responder a las comunicaciones internas y externas relacionadas con SSTA, sin embargo no se está llevando a cabo de manera efectiva o consistente en las áreas operativas o administrativas, según lo estipulado en el documento formal de la organización, impidiendo la trazabilidad y el cierre formal de la comunicación.</p> <p>Fortalecer el mecanismo de los reportes PARE, teniendo en cuenta que se evidencia baja participación de los mismos.</p> <p>6. Actualizar el procedimiento LGT-PRO-03 PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN, USO Y MANTENIMIENTO DE EPP de manera detallada con lo que pide la guía RUC REV 22</p> <p>7. Asegurar el control del manejo de residuos de los subcontratistas</p> <p>Actualizar dentro del procedimiento G&D-PRO-013 como se investiga daño (infraestructura, bienes propios o a terceros), pérdida (proceso, condiciones ambientales, entre otras) y su implementación</p>
BASC	NC menor:	1
	Observaciones:	0
	CONCLUSIÓN GENERAL	No Conformidades
		<p>1. El procedimiento OPR-MAN-03 para la selección de los asociados de negocio con base en la gestión del riesgo, no contempla, como mínimo, los requerimientos (señales de alerta) para la identificación de operaciones sospechosas de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.2.2 del Estándar Internacional de Seguridad BASC V6.0.2</p>



PESV	NC menor:	1
	Observaciones:	0
	CONCLUSIÓN GENERAL	SE evidencia el documento OPR-PRO-26 donde se establece la planificación de los desplazamientos laborales. El documento no contempla los factores de desempeño por esta razón se declara un no conforme menor por ser un incumplimiento parcial del requisito normativo.
TOTAL	NO CONFORMIDADES	
	OBSERVACIONES	

3.10.2. Auditorías Externas

La participación de organismos certificadores reconocidos, como ICONTEC, RUC y BASC, en la realización de auditorías externas ha permitido validar las buenas prácticas implementadas dentro del Sistema Integrado de Gestión. Estos procesos han demostrado la madurez del sistema y su alineación con los objetivos estratégicos de la Empresa, consolidándose como una decisión clave para el cumplimiento de las metas institucionales.

Se destaca el compromiso y la activa participación de los líderes de área, así como del equipo de Gestión y Desarrollo (G&D), en el desarrollo exitoso de las auditorías programadas durante el año

AUDITORÍAS EXTERNAS 2025							
AUDITORÍA	RESULTADOS						
ICONTEC	HALLAZGO	ISO 9001	ISO 14001	ISO 28000	ISO 45001	ISO 18788	NORSOK
	NC Mayor:	0	0	0	0	0	0
	NC menor:	2	0	2	1	0	0
	Oportunidades de mejora:	0	0	0	0	0	0
	CONCLUSIÓN GENERAL:	<p align="center">No conformidades</p> <ol style="list-style-type: none"> La organización no se asegura de mantener disponible la información documentada apropiada como evidencia de la competencia de los trabajadores. EVIDENCIA: No se mantienen registros de los entrenamientos en los puestos de escáner de RX en interpretación de imágenes, identificación de materiales peligrosos, seguridad radiológica, que demuestren la capacidad para ejecutar este control en el Edificio inteligente EPM. El informe de la prueba de vulnerabilidad realizada en el Edificio inteligente EPM el 12 de febrero de 2025 que resultó fallida, plantea que se realizarán capacitaciones periódicas. Estas actividades son exigencias del contrato CW276024 del 10 de octubre de 2023. La organización no se asegura de revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada frente a las no conformidades. EVIDENCIA: Dentro de la matriz de seguimiento a los planes de acción correctiva a las no conformidades 217 y 218, no cuenta con fecha de cierre y sin embargo se cierran eficazmente. En el seguimiento al plan de acción correspondiente a la no conformidad 					



		<p>219, se documenta que se hace oficial el retiro oficial de cumplimiento y nombramiento del actual oficial de cumplimiento, lo cual corresponde a otra no conformidad, sin embargo, se da cierre eficaz.</p> <p>3. La organización no se asegura de que el logo de Icontec se use siguiendo las disposiciones indicadas en el E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN. No se usa adecuadamente la marca de Icontec en el Registro de Información Básica y Validación para el proveedor Dotaciones Industriales Adames, ni en el registro de Testificación de Conducta del proveedor PROYCAN y del proveedor Carlos David Álvarez representante de Armería la Española.</p> <p>4. La organización no se asegura de controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del servicio. Evidencia: Puesto cliente Puerto Bahía Cartagena. Canil del ejemplar canino Huracán con heces, almacenamiento medicamentos y elementos para baño de ejemplares caninos en contenedor oxidado, galones de desinfectante y jabón con agua sin identificar, no se documentan hojas de seguridad del jabón y desinfectante empleado para la limpieza de los caniles. Puesto cliente casa Luker Bogotá. El manejador canino no cuenta con gafas de protección. No se cuenta con matriz de compatibilidad para el almacenamiento de sustancias químicas y se encuentra creolina, vinagre e hipoclorito para la limpieza de los caniles.</p> <p>5. La organización no se asegura de controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del servicio. Minuta cliente EPM Medellín. Acta de apertura 10/06/2025. Puesto Canino No. 2. Se encuentra hoja en blanco en el folio 31 primera página, además se encuentran registros de fechas clonadas en las páginas siguientes. Cliente EPM Medellín. Minuta del CAN Concha Chip 991 001 003 428 243 con especialidad detección de explosivos, con acta de apertura diciembre de 2024. Se registran los relevos cada 4 horas, sin detallar específicamente los periodos de trabajo y descanso. Cliente EPM Medellín. No se cuenta con reporte en el aplicativo Macro (empleado con el cliente) del relevo de manejadores caninos. No se observa reporte de aire acondicionado averiado en la oficina de operaciones, ni hay reporte de la silla de ruedas averiada en la recepción principal.</p>
(CCS)	HALLAZGO	RUC
	NCM:	0
	Ncm.:	3
	OBS u OM:	0
	CONCLUSIÓN GENERAL:	No conformidades
		<p>1. La organización no integra los requisitos del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) dentro del procedimiento de Gestión del Cambio, incumpliendo los lineamientos establecidos en la Resolución 40595 de 2022.</p> <p>2. Se evidenció que el documento procedimiento de Desplazamientos Laborales vigente se enfoca únicamente en desplazamientos internos y asignación vehicular, sin incluir criterios para autorización, riesgo vial, selección de rutas, responsabilidades del</p>



		<p>trabajador, ni medidas de prevención específicas para actividades extramurales (visitas técnicas, reuniones, trámites, atención de clientes, actividades administrativas externas, entre otras).</p> <p>3. Declaración de la NC: Se evidencio en los últimos 5 años vencidos, aumento en la tendencia del indicador de frecuencia de AT con lesión incapacitante certificados por la ARL para los trabajadores Directos Evidencia Objetiva: Verificación certificación ARL, detalle ATEL, estadísticas suministradas por la Organización, anteriores informes RUC</p>
BASC	HALLAZGO	BASC
	NCM:	0
	NCm:	3
	OBS U OM:	0
	CONCLUSIÓN GENERAL:	No conformidad
		<p>1. La evaluación del riesgo de financiación del terrorismo y lavado de activos no tiene en cuenta la información del contexto requerida en el requisito. Evidencia: Se presenta matriz de riesgos LAFT FP OPR MAT 06, v 2 del 21-10-2025, con riesgo de lavado de activos calificado en probabilidad media con impacto 24 (moderado) nivel de riesgo inherente de 72 (moderado), residual 1 en probabilidad y 37 en impacto, nivel de riesgo 37 (tolerable). Por otro lado, el riesgo de financiación del terrorismo se califica en probabilidad 3, (amenaza moderada) impacto 24 inherente 72 (moderado), residual probabilidad 1 e impacto 37, nivel de riesgo (tolerable) cuando el entorno legal define impactos de carácter penal y afectaciones como extinción del dominio, esto permite concluir que no se tiene en cuenta el contexto externo para la priorización del riesgo.</p> <p>2. Descripción: Del listado de 40 clientes del sector privado no se evidencia el diligenciamiento completo del registro OPR FOR 37 en las casillas de si es apto o no para ingresar a la empresa o mantenerse. Evidencia: Se presentan clientes Gate gourmet, Cosmética Fashions, Conjunto residencial Cerros de los Alpes donde el FOR 37, v3, requiere punto de control para seleccionar a clientes (apto o no apto) no diligenciado, para estos casos no se presenta conclusión que permita determinar que estos clientes en la fase de selección sean aptos o no</p> <p>3. La evaluación del riesgo de Terrorismo para la sede no tiene en cuenta la información del contexto de tal manera que permita establecer la prioridad. Evidencia: Se presenta Inspección técnica de seguridad OPR FOR 42 v 1 del 2 de mayo de 2025, con la calificación de 2 para la amenaza terrorismo, donde tal calificación no se adecua al contexto de la organización de acuerdo con lo definido en sus tablas de valoración lo cual afecta a la hora de establecer la priorización de los riesgos</p>

De acuerdo con el número de hallazgos establecidos en cada una de las auditorias y su calificación debido a su tipo de impacto en el sistema de Gestión, a continuación, se presenta el consolidado de los resultados por cada uno de los sistemas, permitiendo evidenciar el sistema integrado como un sistema dinámico y en mejoramiento continuo.



AUDITORIAS INTERNAS										
HALLAZGO	9001	14001	28000	45001	18788	NORSOK	RUC	BASC	PESV	TOTAL
NC menor:	5	1	2	2	0	0	10	1	1	22
Observaciones:	1	0	0	3	0	0	7	0	0	11
AUDITORIAS EXTERNAS										
HALLAZGO	9001	14001	28000	45001	18788	NORSOK	RUC	BASC	PESV	TOTAL
NC menor:	2	0	2	1	0	0	3	3	0	11
Observaciones:	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

3.10.3. Estado de las no conformidades, acciones correctivas, cambios y mejora continua del SIG

Durante el año 2025, se identificaron no conformidades a través de auditorías internas y externas, conforme al procedimiento establecido en el G&D-PRO-09 PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, y se registraron en la matriz G&D-MAT-03 PLAN DE ACCIÓN INTEGRAL. Los hallazgos encontrados fueron abordados y cerrados en su totalidad, lo que refleja nuestro compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos de las normas implementadas.

ACCIONES	CERRADAS	EN PROCESO	TOTAL	ACCIONES EN PROCESO
Acciones correctivas	31	2	33	Inventario de equipos y herramientas a nivel nacional. Mantenimiento y lavado de toda la flota vehicular en sitios autorizados por la autoridad ambiental
Acciones preventivas y de mejora	12	0	12	
Planificaciones del cambio	22	6	28	Noticiero Modelo de competencias Drones Resolución de Arboles Digitalización requisiciones de compra Perfiles de cargo

Estas acciones fueron resultado de diversos procesos de evaluación, incluidas auditorías, análisis de indicadores, evaluación del ambiente de trabajo, revisión gerencial, diagnósticos de salud, investigaciones de accidentes de trabajo, ambientales y de seguridad física, así como simulacros, entre otros.



3.10.4. Auditoria de Clientes

En el año 2025 se recibieron Auditorias HSE por parte de los siguientes clientes mencionados a continuación

MES	CONTRATOS	CALIFICACION OBTENIDA	ESTADO DE ACCIONES
FEBRERO	EPM MEDELLIN/ MINTRABAJO	100%	NA
MARZO	PUESTO BAHIA	100%	NA
ABRIL	UNIANDES	92.5%	NA
SEPTIEMBRE	ECOPETROL REFICAR	100%	NA
PROMEDIO DE EFICACIA		100%	

3.11. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

3.11.1. Café con la gerencia mecanismo de participación, escucha y rendición de cuentas de los trabajadores

Durante el año 2025, se llevó a cabo el tradicional café con la gerencia de manera presencial, como un valioso mecanismo de promoción de la participación, escucha y rendición de cuentas de los trabajadores. Esta actividad, que se ha convertido en una práctica regular, ha permitido mantener un canal de comunicación abierto y directo con los empleados, brindando la oportunidad de conocer de primera mano su situación y sus necesidades.

Como resultado de estos encuentros, se identificó que una de las principales solicitudes de los empleados era la agilización en el envío de desprendibles de pago y certificaciones laborales. En respuesta a esta demanda, se trabajó continuamente para optimizar nuestro software contable, con el objetivo de automatizar la entrega de estos documentos, haciéndola más conveniente y oportuna para todos.

Valoramos enormemente la **retroalimentación** recibida durante estos "Cafés con la Gerencia". La cual nos permitió **ajustar nuestras políticas y procesos internos** en función de las necesidades reales de nuestro equipo. Reafirmamos nuestro compromiso de mantener este **espacio de diálogo abierto y constructivo**, buscando siempre **mejorar la experiencia laboral de nuestros empleados** y fortalecer el vínculo entre la dirección y el personal.





Durante el desarrollo de la actividad, **se realizaron** una serie de preguntas con el propósito de **evaluar el conocimiento de los trabajadores sobre la Empresa y los sistemas integrados de gestión**. Adicionalmente, **se buscó identificar** su compromiso y respeto por los derechos humanos, así como su participación en el desarrollo de estos sistemas. Como reconocimiento al compromiso demostrado hacia el sistema de gestión, la alta dirección **decidió premiar** a todo el personal asistente.

Estos premios **fueron entregados** como un gesto de aprecio y reconocimiento hacia aquellos empleados que **mostraron** un compromiso excepcional y una participación destacada en el fortalecimiento y cumplimiento de los sistemas integrados de gestión. También **se reconoció** su labor en la promoción y respeto de los derechos humanos dentro de nuestra Empresa.

Desde la alta dirección, **valoramos y celebramos** el compromiso y la dedicación de nuestro equipo hacia los valores y principios que nos guían. Estos premios no solo **fueron** un reconocimiento a su labor, sino también una muestra de nuestro compromiso continuo con el fomento de una cultura organizacional basada en el respeto, la integridad y el trabajo en equipo.

3.11.2. Capacitación, inducción y reinducción

3.11.2.1. Introducción

Durante el año **2025**, el proceso de **Formación y Desarrollo** de **VISAN** se consolidó como un pilar estratégico para garantizar la competencia del talento humano y la continuidad operativa del servicio de vigilancia, asegurando el cumplimiento de los requisitos del **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** y de los compromisos contractuales asumidos con nuestros clientes. La gestión de la capacitación se orientó no solo al fortalecimiento de conocimientos técnicos y normativos propios del sector, sino también al desarrollo de habilidades y comportamientos clave para la calidad del servicio, la prevención de riesgos, la disciplina operativa y la cultura de mejora continua. Para ello, se implementó un modelo integral y mixto que articuló modalidades virtuales y presenciales: formación a través de la plataforma institucional **Capacítate con Rocki**, actividades de divulgación interna, webinars sincrónicos con respaldo asincrónico (grabaciones y material de consulta), y un componente práctico de alto impacto mediante el **Formador de Experiencia Operativa**, quien realizó capacitación directa en campo **“puesto a puesto”**, asegurando transferencia real al desempeño. Adicionalmente, **VISAN** fortaleció el acceso a oportunidades de desarrollo profesional mediante convenios y alianzas con entidades externas, ampliando la oferta de formación para el personal operativo y administrativo. En este contexto, el presente reporte muestra la planeación y ejecución del cronograma **2025**, el análisis de indicadores de cobertura y eficacia por modalidad, los principales logros alcanzados, las brechas identificadas y las acciones de mejora propuestas para robustecer la medición, trazabilidad y efectividad del sistema de capacitación en el siguiente periodo.

3.11.2.2. Objetivo

Evidenciar la gestión y el desempeño del proceso de **formación y desarrollo 2025**, mediante el análisis de programación, ejecución, cobertura y resultados (virtual, divulgación, webinar y presencial), así como oportunidades de mejora para 2026.



3.11.2.3. Objetivos específicos

1. Medir y demostrar el nivel de cumplimiento del **Programa de Capacitación 2025**, consolidando la ejecución (programado vs. realizado) por temática y modalidad (Rocki, divulgaciones, webinars y formación presencial), para sustentar el **98%** de cumplimiento ante Gerencia, clientes y auditorías.
2. Evaluar la cobertura y eficacia del proceso formativo en el personal operativo y administrativo, identificando el alcance por mes y por población objetivo, así como los resultados de evaluación y aprobación, para verificar la apropiación de contenidos y su impacto en la calidad del servicio.
3. Identificar brechas y definir acciones de mejora para el ciclo **2026**, fortaleciendo la trazabilidad de evidencias, la estandarización de indicadores (masivos vs. focalizados) y el cierre mensual de reportes, con el fin de optimizar la gestión del conocimiento y el cumplimiento del SIG.

3.11.2.4. Alcance del Programa de Capacitación 2025

El programa **2025** abarcó personal **operativo y administrativo**, ejecutándose de manera transversal en los diferentes contratos y zonas donde **VISAN** presta el servicio. Se implementó un enfoque mixto para adaptarse a la realidad operativa del sector (turnos, rotación, desplazamientos, variabilidad de puestos y necesidades específicas de clientes), evitando depender de una sola forma de capacitación. En este sentido, se ejecutaron actividades bajo 4 ejes principales:

1. **Formación virtual certificable** mediante la plataforma institucional **Capacítate con Rocki**.
2. **Divulgaciones institucionales**, como estrategia de refuerzo, estandarización y recordación de normas internas y procedimientos.
3. **Webinars** (formación sincrónica), con apoyo asincrónico mediante grabación y repositorios de consulta.
4. **Capacitación presencial en campo** mediante el **Formador de Experiencia Operativa**, garantizando transferencia práctica al puesto de trabajo y evaluación del aprendizaje.

3.11.2.5. Resultado global para Gerencia: Cumplimiento 99%

3.11.2.6. Declaración de resultado

En **2025**, **VISAN** alcanzó un **99% de cumplimiento del Programa de Capacitación**, lo que significa que la organización ejecutó casi en su totalidad las actividades planificadas y requeridas, garantizando continuidad formativa durante el año y asegurando el fortalecimiento de competencias clave para la prestación del servicio, la gestión del riesgo y el cumplimiento SIG.

¿Qué representa el 99% en términos gerenciales?

Este indicador representa:

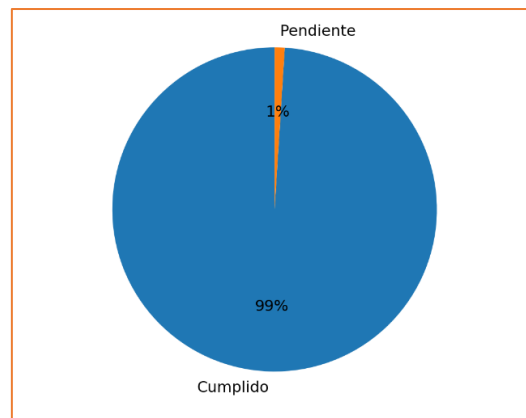
- **Disciplina de ejecución** del programa: la capacitación no quedó “en el papel”; se realizó de manera sostenida.



- **Gestión efectiva de contingencias:** el sector tiene cambios operativos permanentes, sin embargo, la formación se sostuvo gracias al modelo mixto.
- **Control del riesgo por brechas de conocimiento:** se minimiza el riesgo de fallas operativas por desconocimiento de procedimientos, normas o protocolos.
- **Cumplimiento y reputación corporativa:** fortalece la confianza de clientes actuales y futuros (licitaciones), y soporta auditorías del SIG.

¿Por qué no es 100% y por qué esto no significa incumplimiento?

El 1% restante obedece típicamente a condiciones operativas normales del sector: reprogramaciones, ajustes por novedades de personal (ingresos/retiros), cambios de prioridad en contratos o necesidad de reorganización por eventos críticos. En términos de gestión, un 99% evidencia un programa altamente cumplido y sólido; adicionalmente, la disponibilidad permanente de contenidos en plataformas y repositorios fortalece la cobertura real del aprendizaje y permite nivelación del personal que, por turnos o situaciones operativas, no accede en el momento exacto de la actividad sincrónica.



Cómo se logró: Estrategia 2025 (modelo mixto y trazable)

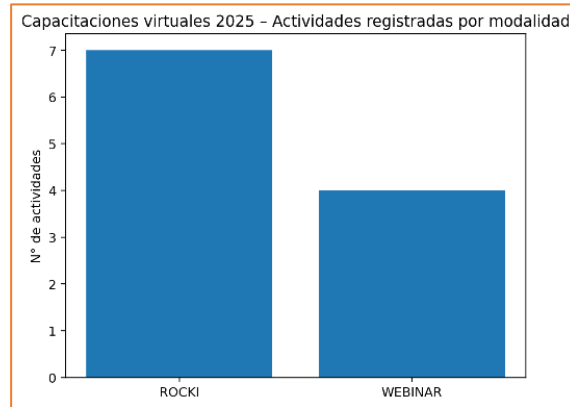
El logro del 99% se explica por la consolidación de un sistema de capacitación complementarias, que actúan como una red: si una modalidad se ve afectada por la operación, otra sostiene la continuidad del programa.

- **Capacítate con Rocki (virtual certificable)**

La plataforma institucional se utilizó como eje principal para:

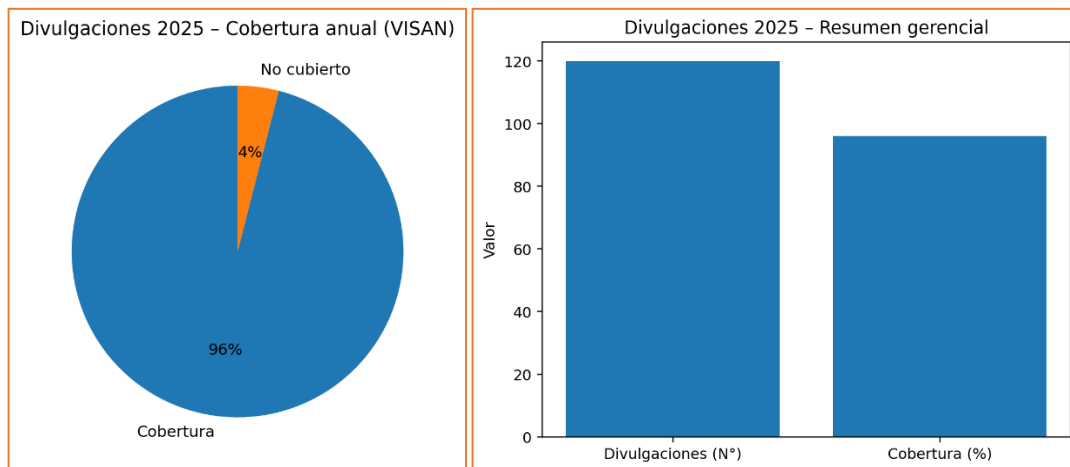
- Estandarizar contenidos.
- Certificar el aprendizaje.
- Mantener trazabilidad del avance (reportes).
- Garantizar disponibilidad 24/7 para el personal.

La formación virtual permite asegurar cumplimiento masivo, especialmente en temas transversales obligatorios y corporativos.



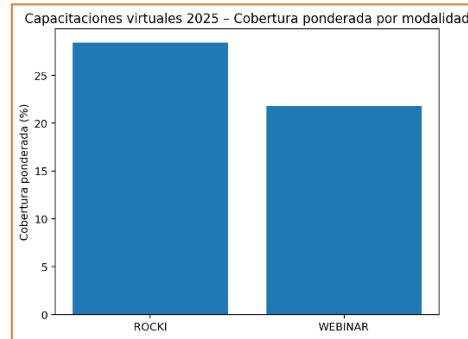
3.11.2.7. Divulgaciones institucionales (recordación y cultura)

Las divulgaciones por medio de la comunidad virtual permiten reforzar contenidos críticos como reglamentos internos, lineamientos del **SIG**, cultura de autocontrol, prácticas seguras y procedimientos. Esta modalidad es clave porque mantiene la formación durante el año y fortalece la consistencia operativa, incluso cuando el colaborador no está en un espacio de capacitación formal.



3.11.2.8. Webinars (formación sincrónica + apoyo asincrónico)

Los webinars permiten llegar a gran volumen de personal con formación simultánea, fortaleciendo temas estratégicos. La estrategia se complementa con repositorios (grabaciones y material), lo cual mejora acceso y continuidad del aprendizaje.



3.11.2.9. Formador de Experiencia Operativa (presencial en campo)

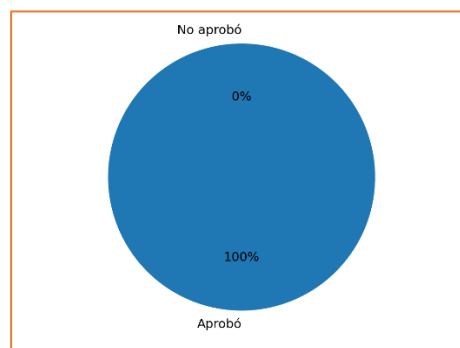
Este componente es el “diferenciador” más fuerte para el sector: la capacitación no se queda en teoría, sino que se baja al puesto real. Además, se acompaña con evaluación, retroalimentación y estandarización de prácticas.

3.11.2.10. Resultados destacados por impacto (lenguaje gerencial)

Eficacia comprobada del componente presencial

En el periodo reportado (Oct–Dic 2025), el Formador ejecutó:

- 33 capacitaciones presenciales
- 344 colaboradores capacitados
- 344 evaluaciones aplicadas
- 0 reprobados → 100% aprobación



Interpretación gerencial: Esto no solo demuestra cumplimiento, sino efectividad: la capacitación se evalúa y se valida.

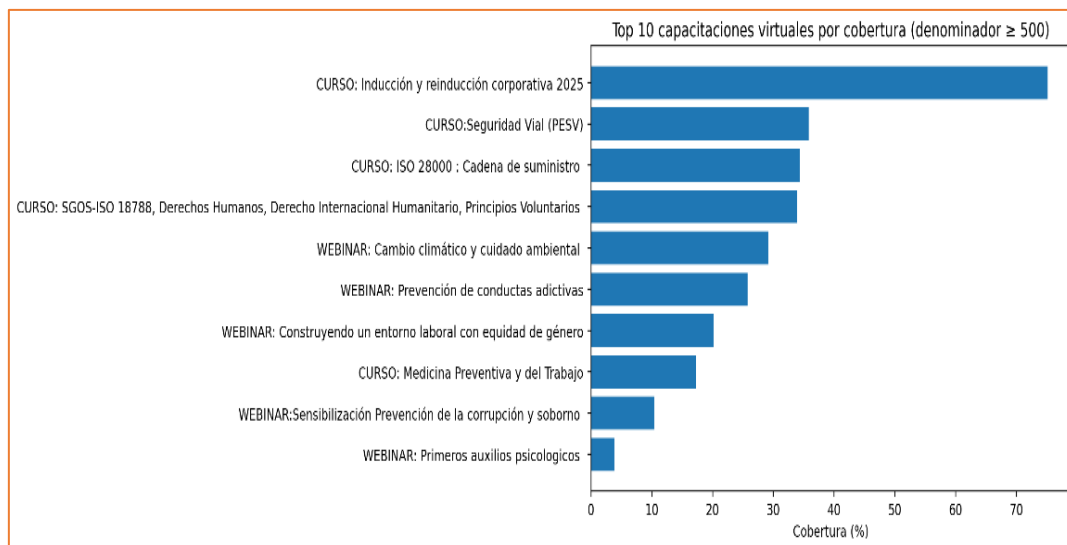
- **Enfoque en temáticas críticas del negocio**

En **2025** se fortalecieron temas que impactan directamente el servicio y el control del riesgo, tales como:



- Control de accesos
- Consignas y minutas (disciplina documental)
- Modus operandi delincencial (por sector)
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Uso legítimo de la fuerza
- Manejo de correspondencia
- Procedimientos del supervisor y estandarización del mando
- Decreto 2525/93 y manejo seguro de armas
- Estándares BASC e ISO 28000

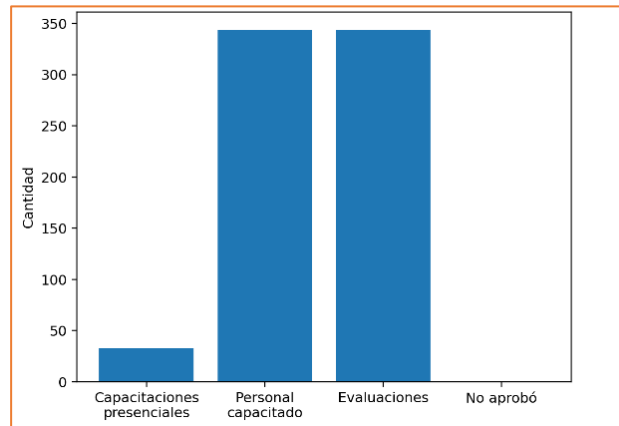
Interpretación gerencial: Se invirtió en formación que reduce riesgos operativos y reputacionales.



- **Trazabilidad y evidencia**

El sistema permite soportar auditorías y requerimientos de clientes mediante:

- Cronograma anual y seguimiento
- Registros de asistencia / participación
- Evidencias virtuales (Rocki)
- Grabaciones y repositorios
- Informes de ejecución presencial
- Consolidado de temas dictados 2025



3.11.2.11. Conclusiones (versión extensa gerencial)

1. VISAN ejecutó el Programa de Capacitación 2025 con un **99% de cumplimiento**, reflejando una gestión efectiva, sostenida y alineada con la operación del sector, con impacto directo en desempeño, calidad del servicio y control del riesgo.
2. El modelo mixto (Rocki + divulgaciones + webinars + presencial en campo) permitió asegurar continuidad, cobertura y trazabilidad, evitando depender de una sola modalidad y aumentando la capacidad de respuesta ante condiciones operativas como turnos, novedades y prioridades de contratos.
3. La estrategia de Formador en campo complementó la virtualidad con transferencia práctica al puesto, evidenciando eficacia mediante evaluaciones y aprobación total en el periodo reportado, fortaleciendo disciplina operativa y estandarización del servicio.
4. Para 2026, la principal oportunidad es perfeccionar la medición (especialmente en formación focalizada) y consolidar cierres mensuales para elevar aún más la precisión del reporte y disminuir tiempos de consolidación para auditorías y gerencia



Anexo registro fotográfico:

CAPACITACIONES PRESENCIALES

Capacitación ICEIN: Modus Operandi



Capacitación PINTULAND: BASC V6



**Capacitación Torre Molino:
Control de acceso**



Capacitación Supervisores: Liderazgo



Capacitación: Atención al cliente y convivencia



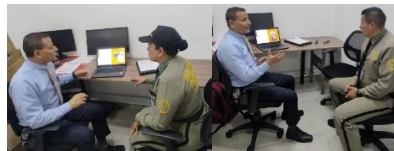
Capacitación: Novanta Gestión del Riesgo



Capacitación LUAR: Liderazgo



Capacitación Personalizada



Capacitación Coordinadores



Capacitación Supervisores: Liderazgo



Capacitación: Derechos Humanos



Capacitación Quantum: Calidad del servicio





Capacitación Sabana: Modus operandi



**Capacitación U. Javeriana:
Procedimientos de Vigilancia**



**Capacitación Funciones de
supervisión**



**Capacitación: Modos operandi
delincuencial**



**Capacitación: Buen uso de
consignas y minutas**



**Capacitación: Redacción de
informes**



Capacitación: Trabajo en equipo



**Capacitación Procedimientos y
funciones del supervisor**



**Capacitación Administrativo:
Diversidad e inclusión**



Capacitación: Sostenibilidad



**Capacitación: Atención de
emergencias viales**



**Capacitación: Comunicación
asertiva**



CAPACITACIONES VIRTUALES

REPASO PRE-AUDITORIA
BASC Business Alliance for Secure Commerce

Sesión 1
27/10/2025
9:00 a.m - 11:00 a.m

Sesión 2
27/10/2025
3:00 p.m - 5:00 p.m

JUAN CARLOS MORENO
Administrador de Auditoría

Sesiones Virtuales
Con el fin de prepararnos para la auditoría BASC que se realizará del 28 al 30 de octubre de 2025, tendremos dos sesiones virtuales sincrónicas de repaso (términos BASC y preguntas frecuentes del auditor). Elige solo una y conéctate

¡TE ESPERAMOS!
JUNTOS POR UN PAÍS SEGURO Y SOSTENIBLE

WEBINAR
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el Sector de Vigilancia Privada

Carlos Valencia
Administrador Político a la Escuela Superior Superior del Poder Judicial de la Capital y en las Organizaciones

11:00 am a 12:00 am | 05 Agosto 2025

UNETE

JUNTOS POR UN PAÍS SEGURO Y SOSTENIBLE

MAÑANA WEBINARS
ONLINE

+ Energía + Bienestar + Experiencias que inspiran

VELOCIDADES SEGURAS
10 AM

MEMORIAS CON AMOR (MANEJO DEL DUELO)
11 AM

MES DE LA SALUD Y LA SOSTENIBILIDAD

MES DE LA SALUD Y LA SOSTENIBILIDAD 2025

17 DE SEPTIEMBRE

WEBINAR ROMPIENDO BARRERAS

Para un enfoque dinámico sobre superar desigualdades de género.

Tu experiencia es nuestra prioridad

+ Energía + Bienestar + Experiencias que inspiran

Duelo de Mascotas
Webinar online

11 AM

MES DE LA SALUD Y LA SOSTENIBILIDAD

+ Energía + Bienestar + Experiencias que inspiran

VISAN WEBINAR
Liderazgo y mujeres poderosas

Te invitamos a una charla inspiradora para resaltar el papel fundamental de la mujer y cómo, desde la sostenibilidad social, fortalecemos entornos más inclusivos y equitativos que le para reforzar nuestra red de apoyo mutuo y generar bienestar para nuestros equipos y comunidades.

19/12/2025
8:30 am

Conéctate por nuestro enlace.

WEBINAR

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD EN ENTORNOS MULTICULTURALES

María del Pilar Silva
Especialista en Recursos Humanos

JUNTOS POR UN PAÍS SEGURO Y SOSTENIBLE

WEBINAR
LIDERAZGO SOSTENIBLE

JUNTOS POR UN PAÍS SEGURO Y SOSTENIBLE

Webinar SEGURIDAD VIAL PARA PEATONES Y CICLISTAS

NOV 04/25 10:00 AM

¡TE ESPERAMOS!

CONÉCTATE ESCANEANDO EL CÓDIGO QR

JUNTOS POR UN PAÍS SEGURO Y SOSTENIBLE

WEBINAR PONS

PLANES DE EMERGENCIA, MANEJO DE SISTEMAS MANUALES CONTRAINCENDIOS DE SUBESTACIONES Y MANEJO DE CRISIS, PREVENCIÓN DEL RIESGO ELÉCTRICO (PROVOCACIONES/ EVENTOS CRÍTICOS)

SESIÓN 1: 08/10/2025
SESIÓN 1: 3:00 PM - 4:30

SESIÓN 2: 14/10/2025
SESIÓN 2: 3:00 PM - 4:30

JUNTOS POR UN PAÍS SEGURO Y SOSTENIBLE

WEBINAR
CONSTRUYENDO UN ENTORNO LABORAL CON EQUIDAD DE GÉNERO

JUNTOS POR UN PAÍS SEGURO Y SOSTENIBLE

LIVE WEBINAR

CAMBIO CLIMÁTICO

Participa escaneando el código QR

Jessica Robles
Ingeniera ambiental Especialista en SST

¡GRATUITO!

Martes 29 Abril 2025
10:00 am | Colombia



3.12. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.

El desempeño de proveedores y contratistas se realiza a través de una evaluación de desempeño semestral en la cual se evalúan aspectos como calidad, entrega de producto, solidez financiera, cumplimiento contractual, precio, entre otros; donde la Clasificación de desempeño del proveedor se realiza así;

- Proveedores Clase A (Verde) Rango entre 80% a 100%: Son proveedores notables y confiables que tienen un sistema de calidad reconocido, que pueden desarrollar productos o servicios u ofrecer otra clase de servicios sin ninguna restricción.
- Proveedores Clase B (Amarillo) Rango entre 60% a 79.9%: Es un proveedor apto, pero con un plan de mejoramiento a verificar en un periodo determinado (máximo tres meses).
- Proveedores Clase C (Rojo) Rango entre 0% a 59.9%: Es un proveedor en situación riesgosa y crítica, donde su plan de mejoramiento debe cumplirse en un corto plazo y URGENTE. Y estará sometido a decisión de gerencia desistir de sus servicios

EVALUACION DE PROVEEDORES	META	2024	2025
Total, de proveedores evaluados	100%	Cumple	Cumple
Promedio general de desempeño	90%	Cumple	Cumple

En el 2025 se realizó de manera virtual la reunión con los proveedores, contratistas y subcontratistas con el objetivo de darles a conocer los sistemas de gestión integrado, como lo son ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 28000, ISO 18788, NORSOK, BASC, RUC, FENALCO SOLIDARIO como una decisión estratégica para cumplir con todos los requisitos legales, basados en la mejora continua y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y asociados de negocio. Abordando los riesgos y las oportunidades que se encuentran presentes en la cadena de suministros, concientizándolos sobre el contexto actual, el lavado de activos, la financiación del terrorismo, el comercio ilícito, el tráfico de mercancía prohibidas, la violación de derechos humanos que se encuentran presentes en el mercado, por lo cual deben desarrollar, mantener y mejorar métodos adecuados para la gestión del riesgo, evitando que se pueda materializar y afectar el buen nombre de los proveedores y de VISAN.

Razón por la cual VIGILANCIA SANTAFERENA asegura que los procesos, productos y servicios suministrados por los proveedores, contratistas y subcontratistas, sean conformes con los requisitos establecidos, respetando los derechos humanos, los libertadores fundamentales, el medio ambiente y la seguridad y salud de los trabajadores.

A través de criterios como: estudios de seguridad, acuerdos y compromisos en mercados en los procesos de evaluación, selección, seguimiento al desempeño y reevaluación de sus procesos, productos y servicios suministrados.

La gestión del desempeño de proveedores externos constituye un pilar estratégico para la continuidad operativa, el control de riesgos y el aseguramiento del cumplimiento normativo de la organización. Los resultados obtenidos en los periodos



evaluados evidencian la efectividad del modelo de evaluación implementado y la adecuada alineación de los proveedores con los estándares corporativos y regulatorios definidos.

El cumplimiento total en la evaluación semestral de proveedores y el nivel promedio de desempeño alcanzado reflejan un adecuado grado de madurez en la relación con los asociados de negocio, así como la capacidad de la organización para ejercer control, seguimiento y toma de decisiones oportunas frente a desviaciones o riesgos identificados. Este escenario permite reducir impactos operativos, financieros, legales y reputacionales derivados de una gestión inadecuada de terceros.

La segmentación de proveedores por niveles de desempeño facilita un enfoque diferencial de gestión, permitiendo concentrar esfuerzos en planes de mejoramiento, seguimiento intensivo o decisiones de continuidad, según el nivel de criticidad identificado. Este esquema fortalece el rol de la gerencia en la administración de la cadena de suministro y en la priorización de acciones preventivas y correctivas.

La socialización de los Sistemas de Gestión Integrados con proveedores durante 2025 representa un avance significativo en la consolidación de una cultura de cumplimiento, ética y responsabilidad compartida, promoviendo la corresponsabilidad frente a riesgos asociados al entorno actual y a las exigencias del mercado. Esta estrategia contribuye a la estandarización de prácticas, al fortalecimiento de la confianza institucional y a la sostenibilidad de las relaciones comerciales.

En conjunto, la gestión de proveedores se consolida como un elemento clave para la mejora continua del desempeño organizacional, asegurando que los bienes y servicios adquiridos soporten de manera efectiva los objetivos estratégicos, la satisfacción de los clientes y la protección del buen nombre corporativo, manteniendo a la organización en una posición sólida frente a auditorías, certificaciones y procesos de control interno y externo.

4. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Se elaboró un presupuesto para el Sistema Integrado de Gestión el cual se expone a la alta dirección para su aprobación y ejecución, en el cual se han identificado las principales necesidades de inversión económica del SIG teniendo en cuenta la revisión gerencial, los nuevos contratos, actividad económica, la magnitud y severidad de los riesgos laborales y el número de trabajadores expuestos. Para dar cubrimiento a los elementos del sistema y del área (ver anexo presupuesto).

El presupuesto para la implementación del SIG es compatible con el cumplimiento de la normatividad en SST, para el año 2025 fue mejorado, se determinó la suficiencia de los recursos ya que se determinó por contratos para realizar un balance real en cada una de las agencias, los recursos asignados son adecuados para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema integrado de gestión así:

AÑO 2023		AÑO 2024		AÑO 2025	
Total, presupuestado planeado	\$8.959.332.451,52	Total, presupuestado planeado	\$11.000.000.000	Total, presupuestado planeado	\$12.150.000.000



Total, presupuestado ejecutado	\$10.588.449.353,4006	Total, presupuestado ejecutado	\$ 12.046.815.053,12	Total, presupuestado ejecutado	\$14.187.457.896
% de Ejecución	115%	% de Ejecución	110%	% de Ejecución	117%

5. LAS COMUNICACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS, INCLUYENDO LAS PQRS

Las comunicaciones provenientes de partes interesadas externas, incluyendo las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), son gestionadas conforme a lo establecido en el procedimiento G&D-PRO-04: Procedimiento para la comunicación interna, externa, participación y consulta. Este documento define los canales, responsables y mecanismos a través de los cuales se reciben, analizan, gestionan y responden las comunicaciones, garantizando una atención oportuna, transparente y eficaz. Su aplicación permite fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, fomentar la mejora continua y asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos por la Empresa

5.1. INFORMACIÓN DE PQRS

Periodo analizado: Enero a diciembre 2025

Total, de registros: 82

Distribución de PQRS 2025

Análisis ejecutivo de composición de casos



Mayor volumen: Quejas

Las quejas concentran 39 casos y representan el 47.6% del total, constituyéndose en el principal foco de atención dentro del sistema PQRS.



Participación intermedia

Las peticiones representan el 20.7%, mientras que solicitudes y reclamos aportan cada una el 14.6%, reflejando una carga relevante de gestión administrativa y operativa.



Oportunidad de mejora

Las felicitaciones tienen una participación baja, con 2.4%, lo que evidencia una oportunidad para fortalecer la captura de experiencias positivas.



Conclusión:

Con una base de 82 casos PQRS, las quejas concentran el mayor volumen con 39 casos, equivalentes al 47.6% del total. Les siguen las peticiones con 20.7%, mientras que solicitudes y reclamos representan cada una el 14.6%. Las felicitaciones tienen una participación baja, con 2.4%, lo que evidencia una oportunidad para fortalecer la captura de experiencias positivas.



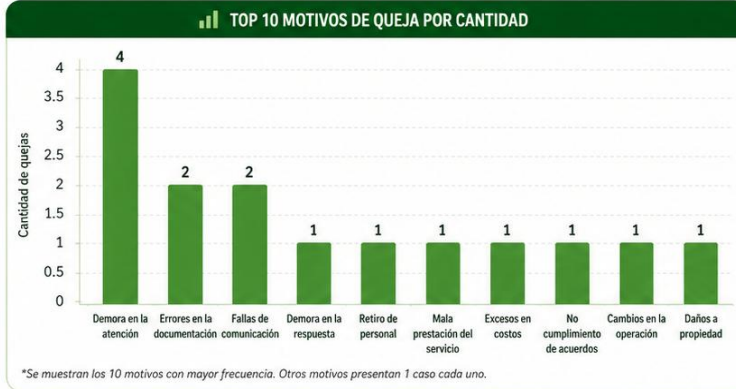


PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA 2025

Período: 01/04/2025 al 31/12/2025

TOTAL QUEJAS
39
47.6% del total PQRSF

TOTAL PQRSF 2025
82
100%



DISTRIBUCIÓN DE PQRSF POR TIPO DE CASO

Tipo de caso	Cantidad	% correcto
Quejas	39	47.6%
Peticiones	17	20.7%
Solicitudes	12	14.6%
Reclamos	12	14.6%
Felicitaciones	2	2.4%
Total	82	100%

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA

- 1. DEMORA EN LA ATENCIÓN (4 CASOS – 10.3%)**
Es el motivo más recurrente. Los clientes manifiestan tiempos de espera prolongados para recibir atención o solución, lo que genera insatisfacción y percepción de baja eficiencia operativa.
- 2. ERRORES EN LA DOCUMENTACIÓN (2 CASOS – 5.1%)**
Se presentan inconsistencias o errores en documentos entregados al cliente, lo que ocasiona reprocesos, demoras y pérdida de confianza en la gestión.
- 3. FALLAS DE COMUNICACIÓN (2 CASOS – 5.1%)**
Deficiencias en la comunicación con el cliente sobre estados, cambios o novedades, generando confusión, expectativas no gestionadas y percepciones negativas.
- 4. OTROS MOTIVOS (1 CASO CADA UNO – 2.6% INDIVIDUAL)**
Incluyen demora en la respuesta, retiro de personal, mala prestación del servicio, excesos en costos, no cumplimiento de acuerdos, cambios en la operación y daños a propiedad. Aunque son casos individuales, requieren seguimiento para evitar recurrencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las quejas representan el 47.6% del total de PQRSF (39 de 82 casos), lo que evidencia que casi la mitad de los registros corresponden a inconformidades de los clientes.
- El motivo principal es la **demora en la atención**, con 4 casos (10.3%), seguido por errores en la documentación y fallas de comunicación.
- La **concentración de quejas en temas operativos** (tiempos, comunicación y documentación) indica oportunidades de mejora claras en procesos y gestión del servicio.
- Recomendaciones clave:**
 - Fortalecer tiempos de respuesta y capacidad de atención.
 - Estandarizar y revisar la calidad de la documentación entregada.
 - Mejorar la comunicación proactiva y oportuna con los clientes.
 - Monitorear los motivos con 1 caso para prevenir recurrencias.
 - Impulsar la captura de experiencias positivas (felicitaciones, 2.4%).

Cientes con mayor número de quejas

Análisis ejecutivo de concentración de inconformidades y foco de intervención



Mayor concentración en CR UAR

CR UAR concentra 8 quejas, convirtiéndose en el cliente con mayor recurrencia del periodo y en el principal foco de intervención.



Fricción transversal

Las demoras en la atención aparecen de forma transversal en varios clientes, mientras que la mala prestación del servicio concentra la principal inconformidad en CR UAR.



Riesgo reputacional

También se observan motivos aislados pero sensibles, asociados a trato, acoso, retención y otros eventos de impacto reputacional.



Conclusión: El cruce entre clientes y motivos de queja evidencia que la mayor concentración de inconformidades se ubica en CR UAR, principalmente por mala prestación del servicio, mientras que las demoras en la atención aparecen de forma transversal en varios clientes. En paralelo, algunos clientes presentan motivos aislados pero sensibles, asociados a trato, acoso, retención y otros eventos de impacto reputacional. En consecuencia, la prioridad debe centrarse en intervenir los clientes de mayor recurrencia, corregir fallas de ejecución del servicio y reducir demoras de atención como fricción transversal del proceso.





Cientes con mayor número de peticiones

Análisis ejecutivo de concentración de casos y trazabilidad de motivos



17 casos en total

El cruce entre clientes y motivos de petición muestra un volumen total de 17 casos, con mayor concentración en Altos de Bacatá (3) y Edificio Quantum (2).



Distribución dispersa

Aunque las peticiones presentan una distribución dispersa entre clientes, se observan recurrencias asociadas a medios tecnológicos, entrega de información y atención de requerimientos.



Oportunidad de mejora en el dato

La presencia de varios registros con motivo vacío evidencia una oportunidad de mejora en la calidad del dato y en la trazabilidad de la gestión PQRS.



Conclusión: las peticiones no muestran una alta concentración por cliente, pero sí revelan oportunidades de mejora en trazabilidad, calidad del registro y gestión de requerimientos.



Cientes con reclamos

Análisis ejecutivo de concentración de casos y criticidad de motivos



12 reclamos en total

El volumen de reclamos es bajo y se distribuye de forma dispersa entre los clientes.



Mayor recurrencia

Torres de Alba concentra 2 reclamos y es el cliente con mayor recurrencia del periodo.



Motivos de reclamo

• Daño a vehículo	Motivo recurrente y de alto impacto patrimonial.
• Hurto	Caso sensible por riesgo reputacional y confianza del cliente.
• Medios tecnológicos	Fricción asociada al soporte o funcionamiento tecnológico.
• Demora en la entrega de información	Brecha de comunicación y oportunidad de respuesta.
• Errores en documentación - vigilante	Falla administrativa o de gestión documental.
• Daño	Riesgo operativo/patrimonial.
• Vacío	Problema de calidad del dato y trazabilidad.



Lectura estratégica

Aunque el volumen no es alto, los reclamos tienen alta sensibilidad por su impacto patrimonial, operativo, documental y reputacional.



Conclusión: Los reclamos muestran un volumen bajo frente al total de PQRS, pero tienen un nivel de criticidad mayor porque están asociados a eventos de impacto patrimonial, reputacional, documental y operativo. El principal foco no está en una concentración masiva por cliente, sino en la sensibilidad del tipo de evento. Motivos como daño a vehículo, hurto, daño, medios tecnológicos y errores documentales requieren tratamiento prioritario, ya que pueden afectar la confianza del cliente y escalar a riesgos contractuales.





Solicitudes y felicitaciones 2025

Análisis ejecutivo de gestión operativa y reconocimiento positivo



Conclusión:

En 2025 se registraron 14 casos: 12 solicitudes y 2 felicitaciones. Las solicitudes concentraron el mayor volumen, con una participación del 85.7%, evidenciando una carga de gestión administrativa y operativa asociada a requerimientos del cliente. Las felicitaciones representaron el 14.3% del total, lo que muestra una baja participación, pero también una oportunidad para fortalecer la captura de experiencias positivas, reconocer buenas prácticas del personal y convertir estos casos favorables en aprendizajes replicables para la operación.

Conclusión ejecutiva PQRSF 2025

El comportamiento de las PQRSF 2025 evidencia que el sistema fue utilizado principalmente como canal de gestión de inconformidades y requerimientos, más que como mecanismo de captura de experiencias positivas. Con una base de 82 casos, las quejas concentran el mayor volumen con 39 casos, equivalentes al 47.6% del total, lo que confirma que casi la mitad de los registros están asociados a fricciones reales o percibidas en la prestación del servicio.

Las peticiones, con 17 casos y una participación del 20.7%, reflejan una carga importante de gestión administrativa y operativa. A su vez, las solicitudes y reclamos, con 12 casos cada una y una participación individual del 14.6%, muestran necesidades de respuesta, trazabilidad y control sobre situaciones que pueden afectar la experiencia y la confianza del cliente.

Por su parte, las felicitaciones representan solo el 2.4%, con 2 casos registrados, lo que evidencia una oportunidad clara para fortalecer la captura de experiencias positivas, reconocer buenas prácticas del personal y convertir esos casos favorables en aprendizajes replicables para la operación.

En conclusión, las PQRSF 2025 muestran una presión relevante sobre la ejecución del servicio, la oportunidad de respuesta y la gestión operativa, especialmente por el peso de las quejas. Para 2026, el foco debe estar en reducir causas raíz, mejorar la trazabilidad, fortalecer los tiempos de respuesta y aumentar la captura de reconocimientos **positivos**, de manera que el sistema PQRSF evolucione de un canal reactivo a una herramienta estratégica de mejora continua y fidelización del cliente.



5.2. LINEA ETICA Y PQRS JURIDICAS

Mecanismo de reporte que tienen los colaboradores internos, proveedores, contratistas, subcontratistas, clientes, usuarios, miembros de la comunidad y demás partes interesadas a reportar cualquier situación que constituya una no conformidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG), comportamientos no éticos, violaciones o posibles vulneraciones de los derechos humanos.

Numero de reporte Línea ética:11

Numero de PQRS de tipo jurídico: 305

6. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.

La Empresa cuenta con un procedimiento formal para la gestión de riesgos, respaldado por matrices que son evaluadas y actualizadas periódicamente, lo que permite una identificación oportuna de los riesgos y oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión. Durante el periodo evaluado, se analizaron los resultados derivados de la materialización de algunos riesgos, así como los aprendizajes obtenidos a partir de simulacros realizados y evaluaciones de riesgo específicas. Estos elementos han permitido verificar la eficacia de las acciones implementadas, evidenciando la capacidad de la Empresa para mitigar impactos, responder adecuadamente ante situaciones potenciales y fortalecer continuamente su desempeño operativo y estratégico.

6.1. GESTIÓN DEL RIESGO

De acuerdo con el análisis de riesgos realizado durante el año 2025, no se presentó la materialización de riesgos asociados a la operación. Este resultado refleja la efectividad de las acciones preventivas implementadas, entre ellas la ejecución continua del Programa de Prevención de Riesgo Público, la realización de capacitaciones permanentes al personal y la evaluación de eventos con impacto significativo a través del Comité de Siniestros.

Aunque no se registraron eventos críticos durante el período, se mantiene un monitoreo constante de los riesgos considerados como prioritarios, tales como el hurto, con el fin de anticipar su posible ocurrencia y tomar medidas oportunas. Esta vigilancia activa nos permite identificar, priorizar y tratar de forma oportuna los riesgos más relevantes, mediante el desarrollo e implementación de Planes Operativos Normalizados (PON) como respuesta específica y diferenciada a cada uno de ellos.

Estamos comprometidos con una gestión de riesgos proactiva y eficaz, orientada a proteger nuestros recursos, fortalecer la seguridad operacional y asegurar el cumplimiento y éxito de los contratos en ejecución.

IDENTIFICACION DE RIESGOS		
Hurto	Uso indebido de la fuerza durante las operaciones de seguridad.	Extorsión



Lesiones personales (agresión a usuarios, estudiantes, funcionarios y contratistas) vulnerando sus derechos humanos	Aprehensión de personas incumpliendo el contexto legal	Perdida de información
Contaminación por sustancias psicoactivas	Funciones que se interpreten como actividades que potencialmente viole los derechos humanos. Derecho al trabajo	Incumplimiento legal
Sabotaje	Abuso o violencia sexual	Falsificación de documentos
Intrusión	Agresión física	Invasión
Suplantación	Violación del Derecho a la privacidad	Contaminación de carga
Discriminación	Fenómenos naturales y otros	Saqueo de carga
Vandalismo	falta Capacidad de reacción en la central de monitoreo	Soborno
Terrorismo	Violación de precintos	Actos que vayan en contra del código de ética y conducta
Secuestro y/o toma de rehenes	Infiltración	lavado de activos y financiación del terrorismo
fraude / estafa	Daños a terceros	

6.2. COBERTURA DE GESTIÓN DEL RIESGO

Durante el año 2025, realizamos un total de 70 informes de condiciones de seguridad en 76 clientes, logrando un cumplimiento del 92% al cierre del año. Aunque no alcanzamos el 100% debido a restricciones impuestas por algunos clientes que limitaron el acceso de nuestros coordinadores, seguimos comprometidos con la mejora continua. Estamos monitoreando de cerca esta situación y explorando soluciones para adaptarnos a estos desafíos, con el objetivo de aumentar nuestra tasa de cumplimiento en el futuro.

La seguridad sigue siendo una prioridad fundamental para nosotros, y seguiremos trabajando incansablemente para garantizar que nuestros clientes reciban el más alto nivel de servicio y atención en todo momento.

6.3. RIESGOS QUE NO HAN SIDO TRATADOS ADECUADAMENTE EN LA VALORACION DEL RIESGO ANTERIOR

De acuerdo con la revisión realizada del comportamiento de los riesgos durante el 2025, éstos se han tratado adecuadamente, sin embargo, se siguen implementando medidas de control que varían de acuerdo con la dinámica de cada uno de los riesgos identificados y los nuevos modus operandi de los Agentes Generadores de Riesgo. Nuestro enfoque a la mejora continua en la gestión de riesgos es un pilar fundamental para alcanzar los objetivos de nuestra planeación estratégica. Nos hemos comprometido a mantener los más altos estándares de seguridad y calidad en todas nuestras operaciones de seguridad privada, demostrando así nuestro firme compromiso con la excelencia y la protección de nuestros clientes y colaboradores.



Por esta razón, se deberá desarrollar y cumplir con un plan de trabajo para el período 2025-2026. Este plan deberá estar centrado en:

- Identificación de nuevas oportunidades para fortalecer nuestros controles: Analizar y mejorar continuamente nuestros controles actuales para garantizar su eficacia y eficiencia.
- Mejora de la capacidad de respuesta ante situaciones adversas: evaluar y mejorar los protocolos de respuesta rápida y eficiente para manejar emergencias y minimizar los impactos negativos.
- Integración de metodologías adicionales para la identificación proactiva de riesgos: Evaluar e incorporar nuevas técnicas y herramientas para anticipar y mitigar riesgos emergentes de manera más eficaz.
- El compromiso de todos los niveles de la Empresa es esencial para el éxito del plan de gestión de riesgos. Para fomentar este compromiso, se debe fomentar una cultura de responsabilidad y vigilancia constante, Incentivando a cada colaborador a participar activamente en la identificación y solución de posibles amenazas.

Nuestra visión para el año 2026 es ser una empresa comprometida con sus colaboradores y clientes, generándoles valor con sostenibilidad. Para alcanzar esta misión, visión y propósito debemos:

- Alinear la gestión de riesgos con los objetivos de la planeación estratégica: Asegurar que nuestras prácticas de gestión de riesgos apoyen directamente nuestros objetivos estratégicos.
- Cumplir con la misión de hacer su experiencia nuestra prioridad: Implementar medidas que garanticen la seguridad y satisfacción de nuestros clientes en todas nuestras operaciones.

Se destaca el esfuerzo que han realizado el área de operaciones y gestión del riesgo para Identificar, analizar y controlar riesgos durante el periodo evaluado.

6.4. ANÁLISIS DE RIESGOS LA/FT/FP

Durante el análisis de riesgos realizado en 2025, no se identificaron riesgos LAFT catalogados como altos. A lo largo de este período, llevamos a cabo diversas consultas ampliadas para evaluar si las alertas generadas podrían representar un riesgo para nuestra Empresa. Como resultado de estas consultas y evaluaciones exhaustivas, podemos evidenciar que la gestión de riesgos LAFT ha sido altamente efectiva, ya que no se ha materializado ningún riesgo significativo. Esto refleja el compromiso y la diligencia de nuestro equipo en la identificación, análisis y control de riesgos relacionados con el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas.

Es importante destacar que, de acuerdo con el último informe entregado para el segundo semestre de 2025 por el Oficial de Cumplimiento, el sistema SARLAFT 2.0 se encuentra controlado y monitoreado adecuadamente, lo que ha garantizado la estabilidad y seguridad en este aspecto crítico. Además, la implementación de SARLAFT 2.0, fortalece aún más los controles actuales. Esta nueva herramienta ofrece capacidades mejoradas para la detección y prevención de actividades sospechosas, lo que nos permitirá abordar los riesgos LAFT de manera aún más efectiva y proactiva, asegurando una gestión más robusta y dinámica de estos riesgos a futuro.



De igual forma se procede a realizar la planeación correspondiente para la Implementación del PTEE como nuevo requisito de a supervigilancia a través de la Circular 2025100000035CS - Lineamientos sobre programa de Transparencia y Ética Empresarial PTEE

6.5. EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE OPERACIONES DE SEGURIDAD PARA DETERMINAR RIESGOS NUEVOS

1. Riesgo público: 99% de cumplimiento

Objetivo: Minimizar los riesgos asociados con la seguridad pública en todas nuestras operaciones.

Acciones clave: Realización de evaluaciones periódicas de riesgos públicos, implementación de medidas preventivas y correctivas, y capacitación continua del personal en protocolos de seguridad pública.

2. Manipulación de armas: 99% de cumplimiento

Objetivo: Asegurar el manejo seguro y responsable de armas por parte de nuestro personal.

Acciones clave: Formación rigurosa y continua en el uso seguro de armas, auditorías regulares de procedimientos de manipulación de armas y cumplimiento estricto de las normativas legales y de seguridad.

3. Prevención de consumo de alcohol y sustancias: 100% de cumplimiento

Objetivo: Prevenir y reducir el consumo de alcohol y drogas entre nuestros colaboradores, garantizando un entorno de trabajo seguro y saludable.

Acciones clave: Programas de concienciación y educación sobre los peligros del consumo de sustancias, pruebas regulares de detección de sustancias psicoactivas y alcohol, y apoyo a los trabajadores a través de los programas de prevención de conductas adictivas y el programa de prevención de riesgo psicosocial.

6.6. TRATAMIENTO DEL RIESGO

El tratamiento del riesgo en nuestra Empresa se lleva a cabo mediante una revisión de diversos factores críticos, asegurando un enfoque integral y detallado. Este proceso está basado en el procedimiento G&D-PRO-07 Gestión de Riesgos y Oportunidades y se documenta en la G&D-MAT-07 Matriz de Riesgos y Oportunidades. A continuación, se describen los ítems clave que se revisan y se evidencian, junto con el seguimiento correspondiente:

1. Contexto interno y externo

- **Acciones:** se analiza factores externos e internos como el entorno económico, político, social y tecnológico que puedan impactar en nuestra operación.
- **Evidencia y Seguimiento:** presentación del contexto y la evaluación de este.

2. Requisitos legales, reglamentarios, contractuales y relacionados con los Derechos Humanos

- **Acciones:** se asegura el cumplimiento de todas las leyes, regulaciones y contratos relevantes, así como el respeto y la promoción de los Derechos Humanos.
- **Evidencia y Seguimiento:** Auditorías de cumplimiento legales, revisiones contractuales



3. Cambios en la política del SIG y otras políticas

- **Acciones:** se monitorea y se actualiza las políticas del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y otras políticas corporativas para mantener su relevancia y eficacia.
- **Evidencia y Seguimiento:** Documentación de cambios en políticas, actas de reuniones de revisión de políticas y registros de capacitación sobre nuevas políticas.

4. Cambios en las instalaciones

- **Acciones:** se evalúan y gestionan los riesgos asociados con modificaciones o expansiones en nuestras instalaciones.
- **Evidencia y Seguimiento:** Informes de evaluación de riesgos para nuevas instalaciones, registros de inspecciones

5. Sistemas de gestión de la información

- **Acciones:** se asegura la seguridad y eficiencia del sistema de gestión de la información a través del monitoreo continuo del jefe de sistemas.
- **Evidencia y Seguimiento:** Informes de auditoría de sistemas, evaluaciones de seguridad de la información y registros de actualización de software.

6. Actividades, funciones, productos, servicios y cadena de suministro de la Empresa

- **Acciones:** se revisa y gestiona los riesgos asociados con todas las actividades, funciones, productos y servicios, así como con nuestra cadena de suministro.
- **Evidencia y Seguimiento:** Matrices de riesgo específicos para cada área, evaluaciones de proveedores y registros de auditorías de la cadena de suministro.

7. Materialización de riesgos

- **Acciones:** se monitore la ocurrencia de riesgos y se analiza los incidentes para mejorar nuestras estrategias de mitigación.
- **Evidencia y Seguimiento:** Informes de incidentes, análisis de causa raíz y registros de acciones correctivas y preventivas.

Procedimientos y Herramientas de Gestión

- **G&D-PRO-07 Gestión de Riesgos y Oportunidades:** Define los procedimientos y metodologías para identificar, evaluar y tratar riesgos y oportunidades. **Evidencia:** Procedimiento documentado, registros de capacitación del personal en el procedimiento.
- **G&D-MAT-07 Matriz de Riesgos y Oportunidades:** Herramienta utilizada para documentar y seguir el estado de los riesgos y oportunidades identificados. **Evidencia:** Matriz actualizada regularmente, con registros de evaluación y seguimiento de cada riesgo y oportunidad.



Cumpliendo con estas acciones y utilizando las herramientas mencionadas, VISAN asegura una gestión de riesgos robusta y efectiva que protege a la Empresa y contribuye al logro de nuestros objetivos estratégicos.

7. OPORTUNIDADES Y/O RECOMENDACIONES DE MEJORA.

Para asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG), se han identificado las siguientes recomendaciones y oportunidades de mejora considerando el cumplimiento de normas como ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 18788, ISO 28000, NORSOK, RUC, BASC, y la enmienda del cambio climático.

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES	
Evaluación y Mejora Continua del SIG	<p>Recomendaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la realización de las auditorías Internas y Externas Frecuentes: Realizar auditorías internas y contratar auditores externos para evaluar el cumplimiento y la eficacia del SIG. • Continuar con la revisión Periódica del Desempeño del SIG: para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios. • Feedback y Retroalimentación: Establecer canales de retroalimentación para recibir opiniones de empleados, clientes y otras partes interesadas sobre el funcionamiento del SIG. <p>Oportunidades de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de Procesos: Implementar sistemas de gestión y software de auditoría para automatizar y mejorar la eficiencia de los procesos de auditoría y seguimiento. • Benchmarking: Comparar el desempeño del SIG con empresas líderes en la industria para identificar prácticas óptimas y áreas de mejora.
Capacitación y Desarrollo Personal del	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación Continua: continuar con el desarrollo del programa de capacitación continua para todos los niveles de personal en áreas relacionadas con calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, y seguridad de la cadena de suministro. • Formación en Cambio Climático: Incluir dentro de la plataforma Moodle, módulos de formación específicos sobre los impactos del cambio climático y las estrategias de mitigación y adaptación. <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones Profesionales: Fomentar y apoyar a los empleados para que obtengan certificaciones profesionales relevantes
Mejora de la Gestión de Riesgos	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración de Gestión de Riesgos: Integrar la gestión de riesgos en todas las áreas del SIG, asegurando una identificación y mitigación proactiva de riesgos. • Evaluación de Riesgos Climáticos: Realizar evaluaciones específicas de riesgos relacionados con el cambio climático y desarrollar planes de acción para mitigarlos. <p>Oportunidades:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías de Gestión de Riesgos: Implementar herramientas y software avanzados de gestión de riesgos para mejorar la identificación, evaluación y monitoreo de riesgos. • Análisis Predictivo: Utilizar técnicas de análisis predictivo para anticipar y prepararse para posibles eventos adversos
Comunicación y Participación de las Partes Interesadas	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Transparente: Mantener una comunicación transparente y regular con todas las partes interesadas sobre los avances y cambios en el SIG. • Participación: Involucrar a empleados, clientes, proveedores y comunidades en el proceso de mejora del SIG. <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataformas Colaborativas: Utilizar plataformas colaborativas en línea para facilitar la comunicación y la participación de las partes interesadas en tiempo real. • Encuestas y Grupos Focales: Realizar encuestas a grupos focales, sugerencias de mejora.
Innovación y Sostenibilidad	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomento de la Innovación: Promover una cultura de innovación dentro de la Empresa para identificar y desarrollar nuevas soluciones que mejoren el SIG. • Prácticas Sostenibles: Implementar prácticas sostenibles que reduzcan el impacto ambiental de las operaciones y mejoren la eficiencia energética. <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos Piloto: Desarrollar proyectos piloto de innovación en áreas clave del SIG para probar nuevas tecnologías y métodos antes de su implementación a gran escala. • Alianzas Estratégicas: Establecer alianzas con otras empresas y organizaciones para compartir conocimientos y desarrollar iniciativas conjuntas de sostenibilidad e innovación
Adaptación y Mitigación del Cambio Climático	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de Adaptación: Desarrollar e implementar estrategias de adaptación al cambio climático para minimizar sus impactos a nivel administrativo y en las operaciones. • Reducción de Emisiones: Establecer objetivos claros y medibles para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energías Renovables: Invertir en fuentes de energía renovable para las operaciones de la empresa. • Economía Circular: Implementar principios de economía circular para reducir el desperdicio y promover la reutilización y reciclaje de recursos.
Evaluación y Mejora del Desempeño del SIG	<p>Recomendaciones:</p> <p>Indicadores de Desempeño: Definir y monitorear indicadores clave de desempeño (KPIs) que reflejen la eficacia del SIG.</p> <p>Mejora de Procesos: Identificar y eliminar ineficiencias en los procesos del SIG mediante la aplicación de metodologías de mejora continua como Lean o Six Sigma.</p> <p>Oportunidades:</p> <p>Big Data y Análisis Avanzado: Utilizar big data y análisis avanzado para obtener insights profundos sobre el desempeño del SIG y tomar decisiones basadas en datos.</p>



	<p>Inteligencia Artificial: Implementar soluciones de inteligencia artificial para optimizar y mejorar continuamente los procesos del SIG.</p>
Alineación de Indicadores de Gestión con los Indicadores de la Planeación Estratégica	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración de Indicadores de Gestión: Alinear los objetivos, políticas e indicadores de gestión del SIG con los indicadores de la planeación estratégica para asegurar coherencia y sinergia. <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboard Integrado: Crear un dashboard integrado que permita el monitoreo en tiempo real de los KPIs del SIG y los objetivos estratégicos. • Revisiones Estratégicas Periódicas: Realizar revisiones estratégicas periódicas para evaluar el progreso hacia los objetivos estratégicos y ajustar los indicadores del SIG según sea necesario junto con la gerencia general y el equipo ancla.
Programa de seguridad basado en el comportamiento	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer medidas de intervención enfocada en el comportamiento con el fin de minimizar los accidentes de trabajo <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la participación de los programas basado en el comportamiento con el acompañamiento de los HSE en los diferentes contratos de manera presencial y remota
PESV	<ul style="list-style-type: none"> • La realización de auditorías que permitan detectar oportunidades de mejoramiento del sistema vial. • La culminación de los perfiles de cargo en el que se identifique las responsabilidades en términos viales del personal.

La mejora del Sistema Integrado de Gestión debe ser un esfuerzo continuo y proactivo, que involucre a todos los niveles de la Empresa y se adapte a los cambios en el entorno interno y externo. Implementando estas recomendaciones y aprovechando las oportunidades mencionadas, VISAN puede fortalecer su SIG, asegurando el cumplimiento de normativas y mejorando su desempeño general, sostenibilidad y resiliencia frente a desafíos futuros. La alineación de los indicadores de gestión con los indicadores de la planeación estratégica es crucial para asegurar que todos los esfuerzos y recursos estén dirigidos hacia el logro de los objetivos organizacionales a largo plazo.

7.1. MEJORAS EFECTUADAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Modificación e inclusión de cargos dentro de la estructura actual de la empresa.
- Solicitud de inspección y expedición de Licencia de explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos.
- La implementación en AppSheet facilita la gestión operativa en campo y fortalecer las herramientas tecnológicas del proceso de Operaciones, alineándose con las necesidades actuales del proceso y las buenas prácticas de transformación digital.
- Implementación del aplicativo CAPTAP, el cual permite gestionar de manera centralizada las PQRS provenientes de las diferentes partes interesadas dentro de la organización, integrando todos los canales de comunicación utilizados por la compañía.
- Actualización y diseño de la página web corporativa.



- Implementación de una mesa de ayuda con GLPI.
- Implementación de formato para control y seguimiento de armamento asignado a cada uno de los contratos.
- Actualización del Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de VISAN con el fin de fortalecer la cultura organizacional, el cumplimiento normativo y la protección de los derechos laborales.
- Cambio en la denominación del proceso, pasando de "Experiencia al Usuario" a "Experiencia al Cliente", en coherencia con el enfoque estratégico de la organización orientado a fortalecer la satisfacción, fidelización y gestión efectiva de las relaciones con los clientes.
- implementación de VISANSIG como el único repositorio oficial y autorizado para el almacenamiento, consulta y gestión de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- Implementación de la Resolución 1843 de 2025 regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales en Colombia. Esta resolución establece los lineamientos para la realización de exámenes médicos ocupacionales, el manejo de las historias clínicas ocupacionales y otras disposiciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales y la protección de la salud de los trabajadores.
- implementación de la Ley Lorenzo, estableciendo condiciones de Bienestar para nuestros procesos con caninos
- La implementación del **Sello de Sostenibilidad** se establece como un mecanismo estratégico para fortalecer el compromiso de la organización con el desarrollo sostenible, la responsabilidad social y la protección del medio ambiente. Esta iniciativa permite integrar buenas prácticas ambientales, sociales y económicas dentro de la operación de la empresa, promoviendo una gestión responsable y orientada a la mejora continua.
- Digitalización de la entrevista de retiro.



B. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON:

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA DEL SIG

Durante el ejercicio se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

OPORTUNIDADES DE MEJORA		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE EJECUCIÓN
Automatización de evaluación de desempeño	Talento Humano/ Jefe SIG / Sistemas	31/12/2026
Automatización Actualización de datos	Talento Humano/ Jefe SIG / Sistemas	31/12/2026
Revisión y actualización de indicadores de gestión por proceso con cada uno de los responsables con el fin de apuntar a los objetivos estratégicos 2025.	Jefe SIG	31/12/2026
Diseño de modelo de competencias	Talento Humano	31/12/2026
Fortalecimiento del proceso de Gestión de Riesgos, se recomienda revisar y redefinir la estructura del proceso, estableciendo perfiles y competencias claras para los cargos asociados, así como implementar estrategias de retención y capacitación del talento humano que permitan asegurar la continuidad, eficiencia y madurez del proceso.	Gerencia General/ Gerencia de Operaciones	31/12/2026
Implementación y seguimiento del PTEE	Jefe SIG/ Oficial de Cumplimiento	31/12/2026
Implementar campañas enfocadas en las causas mas representativas de la Accidentes	Jefe HSE	31/12/2026

9. NECESIDAD DE CAMBIO

NECESIDADES DE CAMBIO		
Actividad	Responsable	Fecha límite de ejecución
Implementación de Normas o certificaciones para competir en el mercado.	Alta Gerencia	31/12/2026
Fortalecimiento de proyectos ambientales haciendo participes a nuestros asociados de negocio	Jefe HSE	31/12/2026



NECESIDADES DE CAMBIO

Actividad	Responsable	Fecha límite de ejecución
Migración de operador de correo electrónico.	Alta Gerencia	31/12/2026
Reestructurar el proceso de gestión de riesgos alineado con los requisitos de ISO 31000 y las normas certificadas.	Jefe SIG/ Alta Gerencia	31/12/2026
Transformación Digital del Sistema Integrado de Gestión (Digitalización de procesos, registros e indicadores del SIG, Implementación de plataformas para control documental y seguimiento de acciones, Automatización de reportes y análisis de datos para la toma de decisiones)	Jefe SIG/ Sistemas	31/12/2026
Fortalecimiento de la Seguridad en la Cadena de Suministro	Gerencia de Operaciones/ Jefe de Riesgos	31/12/2026
Seguimiento a cambios normativos del sector de vigilancia y seguridad privada.	Jefe SIG/ Jefe Jurídica	31/12/2026
Actualización de la planeación estratégicas	Gerencia General	31/12/2026

10. NECESIDADES DE RECURSOS EN EL SIG

Los recursos necesarios para el funcionamiento de la Empresa y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión se documentarán en los instrumentos de planeación definidos por VISAN, tales como el Presupuesto, Plan Anual del SIG.

11. LAS CONCLUSIONES SOBRE LA CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

11.1. ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad:

El sistema de gestión de calidad de la Empresa satisface los requisitos de las partes interesadas, legales y reglamentarios, y es la base de los sistemas de gestión implementados por la Empresa. Es dinámico, conveniente, adecuado y se mantiene actualizado de manera integral y en mejora continua. Esto permite a la Empresa estar a la vanguardia del mercado con nuevas estrategias y desarrollo constante, demostrando su eficacia.

11.2. ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental:



El sistema de gestión ambiental cumple con los objetivos planeados, protegiendo el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo sostenible. Es conveniente, adecuado y contribuye a disminuir los impactos ambientales generados por la Empresa.

11.3. Eficacia del Sistema de Gestión Ambiental:

- No se presentaron incidentes ambientales en 2025 gracias al compromiso y cumplimiento del programa de mantenimientos de la flota vehicular y las inspecciones preoperacionales y mensuales.
- Los riesgos identificados en la matriz de aspectos e impactos ambientales no se materializaron en 2025, debido a la implementación de controles y campañas de sensibilización.
- Los programas de ahorro de agua y energía generaron disminuciones positivas y rentabilidad en comparación con el año anterior.
- La gestión de residuos fue controlada y cada residuo fue dispuesto con proveedores certificados y autorizados por secretarías de medio ambiente.

11.4. ISO 45001 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo:

El sistema permite a Vigilancia Santaferesa proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, previniendo lesiones y deterioro de la salud relacionados con la actividad de VISAN, eliminando peligros y minimizando riesgos para la SST en cumplimiento del decreto 1072 de 2015. Es conveniente y adecuado.

11.5. Eficacia del Sistema de Gestión en SST:

- un caso de enfermedad laboral en 2025
- Bajo comportamiento de accidentes laborales graves en comparación con el número de trabajadores y tendencias de los últimos 5 años.
- Cero accidentes mortales en 2025
- Cumplimiento del 100% de los estándares mínimos.
- Los programas de SST fomentan buenas prácticas, reduciendo los accidentes laborales
- Cumplimiento del 100% en el desempeño general del SGSST según el decreto 1072.

11.6. ISO 28000 Sistema de Gestión en Seguridad en la Cadena de Suministros:

El sistema garantiza la seguridad de la cadena de suministros de VISAN, asegurando la continuidad del negocio al proteger los bienes y personas mediante el establecimiento de controles en la gestión de riesgos. Minimiza incidentes y siniestros en seguridad, controlando pérdidas económicas por su materialización. Es conveniente, adecuado y eficaz.

11.7. ISO 18788 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad:



El sistema proporciona un marco de referencia para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la gestión de las operaciones de seguridad. VISAN asegura su suficiencia, idoneidad y eficacia, identificando la valoración de riesgos, oportunidades de mejora y los cambios que pueden afectar su desempeño. Es conveniente, adecuado y eficaz

11.8. **BASC:**

El sistema de gestión se encuentra implementado de manera efectiva, manteniendo un enfoque basado en procesos y una sólida gestión del riesgo. Este enfoque ha permitido establecer controles operacionales robustos que no solo garantizan el cumplimiento de los requisitos mínimos del Operador Económico Autorizado (OEA), sino que también fortalecen las alianzas estratégicas con las partes interesadas de manera segura y confiable.

Los resultados obtenidos reflejan que el SGCS ha demostrado ser eficaz en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Empresa. Estos objetivos incluyen la protección de la cadena de suministro, la mitigación de riesgos de seguridad y el cumplimiento de la normativa aplicable en los procesos logísticos y operacionales. Además, el sistema ha sido fundamental para generar confianza y tranquilidad en nuestros clientes, validando que nuestra operación está alineada con los más altos estándares de seguridad internacional.

11.9. **RUC:**

El registro uniforme de evaluación del sistema de seguridad en el trabajo y ambiente para contratistas demuestra el alto desempeño en seguridad, salud en el trabajo y ambiente implementado por VISAN. Mejora continuamente los procesos a través de las herramientas proporcionadas por el RUC, salvaguardando el bienestar de los trabajadores. Es conveniente, adecuado, efectivo y eficaz, cumpliendo con los objetivos y políticas de la Empresa

La alta dirección mediante la presente revisión del sistema integrado de gestión asegura que el mismo sea conveniente, adecuado, demuestre eficacia y alineación continua con la planeación estratégica de la empresa.

- **Conveniente y adecuado:** Su estructura y aplicación se alinean perfectamente con los requisitos operativos de la Empresa y las expectativas del mercado, incluyendo las normativas de seguridad globales.
- **Eficaz:** El sistema ha cumplido consistentemente con los objetivos de seguridad y control, minimizando los riesgos de operaciones ilícitas, como el contrabando o el lavado de activos, y garantizando una mejora continua en su implementación y ejecución.
- **Mejora continua:** Se han identificado y ejecutado acciones correctivas y preventivas de manera proactiva, optimizando los procesos internos y asegurando que las deficiencias detectadas en las auditorías sean corregidas oportunamente.

Adicionalmente, el sistema ha facilitado la integración con otros elementos estratégicos de la Empresa, como la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa, lo que refuerza nuestro compromiso no solo con la seguridad, sino también con el respeto a los Derechos Humanos y la protección del medio ambiente.

Para el futuro, se continuará con el monitoreo constante del SGCS, asegurando que siga siendo un sistema dinámico y en mejora continua, adaptándose a los desafíos emergentes del entorno operativo y manteniendo la confianza depositada por nuestros clientes y socios estratégicos.



11.10. PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL – PESV

El sistema de seguridad vial que se ha diseñado e implementado satisface las necesidades globales de la empresa en materia de seguridad vial.

La estructura y el proceso de la gestión de la seguridad vial en la empresa dan cumplimiento a los requerimientos de la Resolución 40595 del 2022.

Se está dando cumplimiento al plan de trabajo anual del sistema de seguridad vial y su cronograma.

Los recursos asignados para la implementación y mantenimiento del PESV han sido suficientes para cumplir con las necesidades del sistema.

El sistema de gestión de seguridad vial proporciona una base sólida para la toma de decisiones destinadas a mejorar la identificación de peligros, el control de riesgos y, en última instancia, la gestión integral de la seguridad vial en la empresa.

Durante el año en cuestión, no se registraron pérdidas materiales, de vehículos ni humanas.

Los cambios que podrían afectar la implementación del sistema de gestión de seguridad vial son:

- Cambios normativos en seguridad vial.
- Cambios que se puedan dar producto de auditorías externas al SG-SST y Sistema de seguridad vial.
- Crecimiento y expansión de la empresa.

12. ACTUALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PLANES DE GESTIÓN DEL RIESGO SGOS Y MODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES QUE AFECTAN A LOS RIESGOS, SEGÚN SEA NECESARIO, PARA RESPONDER A EVENTOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SIG.

Los procedimientos serán revisados y actualizados anualmente al igual que los controles que afectan a los riesgos para responder a eventos Internos y Externos; evaluaciones de riesgos y planes de gestión del Riesgo. En dichas actualizaciones se tendrán en cuenta los sucesos o materializaciones de riesgo que se presentarán durante el año con el fin de validar la eficiencia de controles implementados.

13. LAS ACCIONES NECESARIAS CUANDO NO SE HAYAN CUMPLIDO LO OBJETIVOS AMBIENTALES, SST



Durante el periodo evaluado correspondiente al año 2025, no fue necesario implementar acciones correctivas o ajustes específicos derivados del incumplimiento de objetivos ambientales, dado que todos los objetivos establecidos en esta materia, al igual que los de Seguridad y Salud en el Trabajo, fueron alcanzados en su totalidad. Este cumplimiento refleja una planificación adecuada, el compromiso de los colaboradores y la eficacia de las estrategias implementadas dentro del Sistema de Gestión, por lo que se continuará fortaleciendo el monitoreo y la mejora continua para mantener este nivel de desempeño en los próximos periodos.

14. LA OPORTUNIDADES DE MEJORAR Y PROMOVER LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN SST, AMBIENTAL A OTROS PROCESOS DEL NEGOCIO, SI SE REQUIERE Y CUALQUIER IMPLICACIÓN PARA LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA.

Se han identificado diversas oportunidades para mejorar y promover una mayor integración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) con los procesos clave del negocio. Entre ellas se destacan:

- Fortalecer el rol del supervisor de seguridad como líder en SST y medio ambiente, capacitado para identificar y reportar condiciones inseguras y aspectos ambientales.
- Diseñar rutas de patrullaje o rondas más sostenibles, considerando eficiencia energética y reducción de huella ambiental.
- Unificar los sistemas de reporte de incidentes operativos, de SST y ambientales, para mejorar el análisis integral y la toma de decisiones.
- Usar dashboards o informes combinados para visibilizar indicadores de desempeño ambiental y de SST junto con los indicadores operativos.
- Reconocer y premiar buenas prácticas integradas, tanto en seguridad personal como en protección ambiental.