

POLÍTICAS POR PROCESOS GQ22

02/06/2020

Version: 06

Contenido

POLÍTICA ORGANIZACIONAL – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)	2
POLÍTICA JURÍDICA	2
POLÍTICAS DE PROYECTOS Y CALIDAD	3
POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA	5
1. REQUERIMIENTO DE PERSONAL	5
2. RECLUTAMIENTO	6
3. SELECCIÓN	6
4. VINCULACIÓN	6
5. INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO	6
6. REMUNERACIÓN	6
7. VACACIONES	6
8. LICENCIAS	6
9. PRÉSTAMOS	7
10. PROMOCIÓN	7
11. DESVINCULACIÓN	7
POLÍTICAS DE FORMACIÓN Y COMPORTAMIENTO	7
1. FORMACIÓN	7
2. COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LOS EMPLEADOS	7
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	8
1. PLANTA FÍSICA	8
2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	10
3. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	11
POLÍTICAS OPERACIONALES.....	12
1. Política Operacional	12
2. Política de Programación	13
3. Política de Medios Tecnológicos	13
4. Política de Comunicaciones	14
5. Política de Armamento	15
6. Política de Investigaciones	15
7. Política de Dotaciones	16
POLÍTICAS COMERCIALES	16
1. Política de manejo de licitaciones o invitaciones a cotizar	16

2. Política de Comisiones	17
POLÍTICAS DE GOBIERNO DE DATOS	19
Política del Gobierno de Datos	21
Política de Gobernabilidad	21
Política de Administración de los Datos	24
Política de Calidad de Datos	25

POLÍTICAS EN SERACIS LTDA – SERACIS LTDA.

POLÍTICA ORGANIZACIONAL – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

SERACIS LTDA.; es una organización que ofrece servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, comprometida con todas sus partes interesadas y orientada al cumplimiento de las siguientes directrices en toda su operación y sedes a nivel nacional:

- Asegurar la calidad en la prestación del servicio, satisfaciendo oportunamente las necesidades de nuestros clientes, a través de la prestación de óptimos servicios en seguridad integral.
- Garantizar un trabajo seguro y saludable proporcionando los lugares de trabajo y condiciones que mejoren la calidad de vida, para prevenir lesiones, deterioro de la salud, evitar los accidentes y pérdidas, relacionados con el trabajo y a la naturaleza específica de los riesgos y oportunidades para la SST, manteniendo una consulta y participación continua de los trabajadores.
- Contribuir al cuidado del medio ambiente a través de la reducción de nuestra huella de carbono, la gestión adecuada de los residuos, la prevención de la contaminación e impactos negativos socio-ambientales y la promoción de una cultura en la protección del medio ambiente, garantizando una gestión eficientemente de los recursos naturales, prácticas sostenibles y tratamiento de riesgos ambientales, así como la implementación de acciones encaminadas a la adaptación y mitigación de los efectos del Cambio climático.
- Promover acciones de Responsabilidad Social Empresarial, respetando los intereses de los grupos de interés y de los Derechos Humanos.
- Mantener estándares de seguridad, que permitan identificar y tratar posibles amenazas en nuestra cadena de suministro, promoviendo acciones de transparencia, legalidad, anticorrupción y ética, previniendo y repeliendo el actuar delictivo, usando de manera correcta el porte y tenencia de armas de dotación y con la prohibición del porte, comercialización y consumo de sustancias psicoactivas, así como el ingreso bajo su influencia al trabajo.
- Cumplir los requisitos legales, contractuales y de otra índole a los que se compromete.
- Gestionar los riesgos y oportunidades laborales, de seguridad, de la calidad, de medio ambiente y de derechos humanos basados en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de estos. Así como el compromiso para eliminar los peligros y minimizar los riesgos tomando acciones tempranas para abordar oportunidades de mejora del desempeño y el conflicto de intereses.
- Mantener y mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, poniendo a disposición los recursos necesarios.

POLÍTICA JURÍDICA

El área Jurídica de la Compañía, debe garantizar el cumplimiento de las siguientes políticas en el desarrollo de sus funciones:

- Auditar permanentemente el cumplimiento del marco legal, informando el incumplimiento del mismo a la Gerencia, quien debe tomar los correctivos para que se acaten las normas que regulan el logro del objeto social; para lo cual la Dirección Jurídica debe estar actualizada en la normatividad que conforma dicho marco, en pro de evitar las demandas contra la Empresa.
- Las actuaciones del departamento jurídico deben estar enmarcadas dentro de los lineamientos establecidos por la Gerencia, acatando el sistema procedimental en pro de la mejora continua.
- Toda actuación ante organismos estatales debe realizarse a través del área jurídica.
- El abogado de la Empresa solo la representa siempre y cuando tenga el poder otorgado por el Representante Legal de la Empresa.
- El abogado de la Empresa solo puede representar a quienes no se enfrenten a los intereses de la Sociedad
- En principio, los contratos que realice la Empresa, deben obedecer a las minutas creadas en pro del cumplimiento de su objeto social y solo la Gerencia aprobará sus modificaciones.
- Las transacciones que realice la Empresa serán elaboradas por el área jurídica, siempre y cuando sean ordenadas por la Gerencia, cumpliendo del protocolo establecido para las mismas.
- Los contratos de prestación de servicios solo se elaborarán siempre y cuando se cumpla con el protocolo establecido en el proceso documentado.
- La Gerencia solo firmará los contratos que contengan el visto bueno de la Dirección Jurídica.
- El área jurídica será la encargada de responder las demandas, tutelas y derechos de petición.
- Las tutelas serán respondidas por el área jurídica y firmadas por la Representación Legal.
- Los derechos de petición serán respondidos y firmados por la Dirección Jurídica.
- El área jurídica será la encargada de las pólizas de la Empresa, pero quien selecciona al proveedor de las mismas es el área logística.
- El área jurídica realizará su informe de gestión en forma mensual.
- Toda consulta jurídica debe salir o pasar por el área jurídica con el visto bueno de la Dirección del área.

POLÍTICAS DE PROYECTOS Y CALIDAD

1. EMPRESA

1.1. ¡Cero errores!

1.2. Para el cumplimiento de la meta de cero errores, SERACIS se apoyará del Sistema Integrado de Gestión en el que se recogen las buenas prácticas avaladas a nivel mundial por entidades reconocidas.

1.3. Antes de instalar un servicio se deberá hacer un análisis de capacidad para verificar que SERACIS cuenta con las herramientas para prestar el servicio adecuado y apropiado a las condiciones del cliente y a la promesa de calidad.

1.4. Para mantener y garantizar un servicio de calidad, se deben establecer Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés) con los proveedores y los clientes de manera que los procesos que intervienen en el negocio se lleven a cabo con todos los controles y las condiciones necesarias para cumplir con la calidad requerida y prometida. Los acuerdos de nivel de servicio, son todas aquellas condiciones que se establecen para prestar el servicio, por ejemplo:

- 1.4.1. Tiempos de respuesta a solicitudes de nuestros clientes
- 1.4.2. Tiempos de respuesta de nuestros proveedores a nuestros requerimientos
- 1.4.3. Alcance del servicio prestado
- 1.4.4. Responsabilidades

2. CALIDAD

- 2.1. El Director de Proyectos y Calidad participará en el Comité de Dirección con el fin de garantizar el cumplimiento de la calidad total en cada uno de los procesos de la organización y que ello sea tenido en cuenta en cada una de las decisiones tomadas por la empresa.
- 2.2. La Dirección de Proyectos y Calidad colaborará en el establecimiento de la estructura organizacional y los procesos necesarios para la consecución de los objetivos organizacionales y la planeación estratégica.
- 2.3. La Dirección de Proyectos y Calidad participará en el diseño de los procesos que tienen lugar dentro de SERACIS con el propósito de analizar los pasos que se están siguiendo y evitar al máximo los reprocesos y la ineficiencia dentro de la organización, al igual que para mantener una integración y una coherencia dentro de toda la red.
- 2.4. La Dirección de Proyectos y Calidad debe implementar y mantener los Sistemas de Gestión que la compañía requiera, que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la alta dirección.
- 2.5. La Dirección de Proyectos y Calidad realizará anualmente el Programa de Auditorías del año en el cual se incluirán tanto las internas como las externas. Éste programa se realizará FQ03 PROGRAMA DE AUDITORÍAS, y será aprobado por la Gerencia General.

3. CADA ÁREA

- 3.1. Cada Director de área deberá diseñar sus procesos, incluyendo Diagramas de Flujo que describan gráficamente la secuencia de pasos que se deben seguir para la consecución del objetivo del proceso respectivo.
- 3.2. El Director de cada área velará por la permanente capacitación de las personas de su equipo en relación con el Sistema Integrado de Gestión que orienta a la compañía y las habilidades que debe tener y actualizar para la ejecución de sus funciones y el cumplimiento de sus responsabilidades
- 3.3. Con miras a la prestación del mejor servicio a nuestros clientes, la Dirección de Proyectos y Calidad estará encargada del análisis de los procesos, identificando las oportunidades de mejora que ello requiera.
- 3.4. Cada vez que se presente un error, una queja, un reclamo o petición, ya sea del cliente externo, cliente interno, proveedor, comunidad, o cualquier actor de la cadena de suministros, el Director del área involucrada deberá:
 - 3.4.1. Analizar el evento en compañía de su equipo e identificar las posibles causas.
 - 3.4.2. Darle respuesta al afectado informando la solución tomada.
 - 3.4.3. Diseñar plan o planes de mejora que garanticen que el evento no vuelva a presentarse atendiendo la o las causas raíz de la situación.

3.5. Después de todo siniestro (ya sea en Seguridad Física, Seguridad y Salud Ocupacional o Gestión Ambiental), el equipo de la Dirección involucrada deberá

3.5.1. Evaluar si el siniestro amerita activar el Comité de Crisis. De ser así hacerlo.

3.5.2. Implementar el procedimiento de atención de siniestros establecido en SERACIS

3.5.3. Realizar el análisis respectivo de las causas que llevaron al siniestro

3.5.4. Definir las estrategias que se van a seguir para evitar que estos siniestros se repitan en el futuro.

3.5.5. Dejar evidencia de éste análisis en los formatos enunciados en los procedimientos respectivos. Si éstas medidas implican modificación en procedimientos o formatos, estas deben ser solicitadas a la Dirección de Proyectos y Calidad quien se encargará de realizar el cambio aplicando el procedimiento respectivo.

3.6. Una Acción de Mejora surge de la identificación de una falla del Sistema Integrado de Gestión y sus documentos. Ésta puede ser Correctiva en caso de que se haya materializado alguna falla (No Conformidad), o Preventiva en caso de que se identifique alguna falla potencial o una opción de mejora que optimice o facilite la utilización del Sistema SIG. Pueden provenir de distintas fuentes:

- Quejas de los clientes (Correctiva)
- Análisis de Indicadores de Gestión (Correctiva o Preventiva)
- Revisión por la Alta Dirección (Correctiva o Preventiva)
- Necesidad de Mejora (Correctiva o Preventiva)
- Auditorías Internas o Externas (Correctiva o Preventiva)
- Siniestros (Correctiva)
- Accidentes (Correctiva)
- Incidentes (Correctiva o Preventiva)

Las Acciones de Mejora podrán ser identificadas por cualquier empleado de la compañía, y deberá ser reportada al Director del proceso implicado con copia a la Dirección de Proyectos y Calidad, a través del formato FQ05 INFORME DE MEJORAMIENTO – ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. El Director del Proceso dispondrá de 10 días hábiles para dar respuesta al hallazgo con el análisis de causas, haciendo uso de la metodología de los 5 Porque's, y definiendo las acciones que se llevarán a cabo para solucionar el evento. La Dirección de Proyectos y Calidad se encargará de hacer el seguimiento respectivo a la Acción de Mejora de acuerdo a las fechas establecidas en cada acción.

3.7. Los Directores de cada área deberán garantizar que dentro de su equipo se encuentran las personas idóneas en términos de competencias y habilidades para ocupar cada cargo. Para ello deberá:

3.7.1. Definir claramente las responsabilidades que deberá asumir cada cargo o posición.

3.7.2. Determinar las competencias que se necesitan para asumir esas responsabilidades.

3.7.3. Definir claramente las funciones que deberá cumplir la persona que ocupe la posición.

3.7.4. Determinar las habilidades que se requieren para cumplir dichas funciones.

3.7.5. Seleccionar únicamente las personas que cumplan con el perfil y las características establecidas.

3.7.6. Realizar periódicamente la evaluación al desempeño tanto de cada individuo como del grupo en conjunto.

3.7.7. Proponer o solicitar capacitaciones que, dentro de un argumento sólido, considere enriquecerán la gestión del equipo.

4. PROYECTOS

4.1. Toda iniciativa de nuevo proyecto que surja dentro de la organización deberá estar enmarcada dentro de la Planeación Estratégica y sus objetivos para que pueda ser tenida en cuenta dentro del Comité de Dirección

4.2. Todos los nuevos proyectos que sean aprobados por el Comité de Dirección de SERACIS, deberán someterse a la metodología que establece la Dirección de Proyectos y Calidad.

4.3. Todo proyecto deberá contener:

4.3.1. Un equipo de ejecución del proyecto

4.3.2. Actividades y responsables por actividad

4.3.3. Duración y fechas

4.3.4. Secuencia de actividades

4.3.5. Análisis de riesgos

4.3.6. Actas de reuniones

4.3.7. Comité Operativo y Comité Ejecutivo

4.4. Cuando los proyectos requieran la participación de un proveedor, su elección y control se realizará de acuerdo a los procedimientos de Gestión de Compras y Contratación de Servicios establecidos dentro de la empresa.

4.5. Los Proyectos deberán contemplar un análisis ambiental, ético y social, con el fin de asegurar que el emprendimiento de éstos no tengan un impacto negativo o que a través de los mismos se contribuye a la solución o mitigación de los problemas ecológicos y sociales.

La documentación de cada proyecto será conservada en un repositorio virtual, el cual podrá ser consultado en cualquier momento con el fin de determinar lecciones aprendidas y/o implementar mejores prácticas.

POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA

Propósito:

Documentar los lineamientos de la Alta Gerencia que permitan atraer, seleccionar, desarrollar, retribuir y motivar el personal para mantenerlo competente, determinando los criterios que se deben cumplir para que se desempeñen las funciones en un entorno agradable que permita potenciar el empleo logrando los beneficios esperados y de esta manera la productividad proyectada.

1. REQUERIMIENTO DE PERSONAL

1.1. Las Direcciones Nacionales y de Agencia deben definir su equipo administrativo y el perfil que requieren para cumplir con los objetivos del área presentándose para aprobación ante la Gerencia oportunamente.

1.2. Cualquier nuevo cargo que se requiera en la compañía deberá ser aprobado por la Dirección de Agencia respectiva si se trata de un cargo operativo y cuando fuere un cargo administrativo por la Gerencia General, dicha aprobación supondrá previamente la revisión del Perfil y actualización de la estructura si es procedente.

1.3. El Director de Agencia programará los disponibles que requiera para poder cubrir las novedades que en su operación se presenten, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente y el control de costos de la Agencia. (Informe oportuno de ausentismo)

2. RECLUTAMIENTO

2.1. Para cubrir una vacante deberá tenerse en cuenta la elección interna si el cargo lo permite y se propondrán y acudirán a las fuentes externas que sean necesarias para proveer el personal de manera oportuna.

2.2. En el proceso de selección no podrán participar familiares de empleados con parentesco hasta tercer grado de consanguinidad (Padres, hijos, abuelos, hermanos, nietos, tíos, sobrinos) o afinidad. Esta restricción no aplica para contratación de aprendices o estudiantes en práctica. Tampoco discapacitados por el tipo de servicio que prestamos.

3. SELECCIÓN

3.1. La elección del aspirante siempre será basada en el perfil, será escogido por quien lo solicito entre por lo menos dos candidatos, teniendo en cuenta el concepto de Gestión Humana para tomar la decisión.

4. VINCULACIÓN

4.1. Los contratos de trabajo que se suscriban con el personal serán a término fijo inferior a un año, excepto en el caso en que se vincula personal administrativo, en donde el contrato será bajo la modalidad de término indefinido.

5. INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

5.1. Todo el personal que ingresa a la compañía se le debe brindar la información necesaria de la empresa y deberá prepararse para el cargo el tiempo establecido según el puesto de trabajo.

5.2. Cada vez que se presente un cambio de puesto o promoción se debe realizar una inducción específica en las nuevas funciones que el empleado tendrá que desempeñar.

5.3. Se debe realizar una reinducción a todo personal que cumpla más de un año en la compañía.

6. REMUNERACIÓN

6.1. Los salarios serán designados con base en el perfil, las responsabilidades y funciones, los incrementos serán anualmente en las fechas establecidas por Seracis Ltda.

6.2. Compensación variable, la cual será designada según el cumplimiento de los indicadores del cargo y/o objetivos y se remunerará de acuerdo a las fechas establecidas por Seracis Ltda.

6.3. La modificación del salario procederá solo si han cambiado las condiciones del perfil, funciones, responsabilidades o indicadores de desempeño será solicitada ante el jefe directo y se evaluará en las fechas establecidas por Seracis, para lo que deberá presentarse la evaluación de desempeño de la persona a quien se le revisará su remuneración.

6.4. Cualquier empleado puede presentar inquietudes frente al pago de su labor la cual deberá ser resuelta de manera inmediata.

7. VACACIONES

7.1. Los Directores Nacionales y de Agencia presentaran anualmente el programa de vacaciones de su personal que haya cumplido un año de labores, pudiendo designar mitad en tiempo y mitad en dinero, dicha programación deberá divulgarse entre los empleados.

7.2. Si un empleado requiere modificar su fecha de vacaciones deberá solicitarla por lo menos con un mes de antelación a la fecha que propone.

7.3. Las vacaciones deberán disfrutarse en máximo 18 días calendario, no se otorgarán vacaciones en semana santa ni en diciembre.

8. LICENCIAS

8.1. El Director Nacional y de Agencia o Directores de área otorgarán licencias no remuneradas al solicitarse con tres días de antelación y no deberán exceder de 3 días, las demás deberán ser evaluadas de acuerdo al motivo.

8.2. Las licencias remuneradas serán las contempladas en el Reglamento Interno y el código sustantivo de trabajo, además: La enfermedad grave de cualquier familiar en 1er grado de consanguinidad que signifique hospitalización y el matrimonio generara 3 días de permiso.

8.3. En caso de eventos deportivos autorizados por la empresa el tiempo que dure el torneo será remunerado.

9. PRÉSTAMOS

9.1. Los créditos serán otorgados a través del Fondo de Empleados de FESERACIS

10. PROMOCIÓN

10.1. En Seracis incentivar el buen desempeño es una prioridad, es por ello que cada que se requiera un cargo será una prioridad procurar suplirlo con el talento existente

11. DESVINCULACIÓN

11.1. La terminación de contrato deberá ser notificada de forma escrita independiente del motivo

POLÍTICAS DE FORMACIÓN Y COMPORTAMIENTO

Propósito:

Establecer las directrices de la Alta Gerencia que permitan que los empleados desarrollen y/o mantengan las competencias para obtener el mejor desempeño en su labor según sus necesidades personales y empresariales logrado las metas de todos los involucrados.

1. FORMACIÓN

1.1. Se deberá implementar un plan de formación que procure el conocimiento necesario y actualizado de todos los empleados.

- 1.2. Los Directores Nacionales y de Agencia deberán proponer periódicamente la formación necesaria para que el personal tenga los conocimientos suficientes para obtener un buen desempeño.
- 1.3. El plan de Formación anual deberá fundamentarse en las necesidades establecidas por el direccionamiento estratégico y los requerimientos del cliente.
- 1.4. Los Directores Nacionales y de Agencia deberán asegurar el cumplimiento del plan de formación.

2. COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LOS EMPLEADOS

- 2.1. Los empleados deberán relacionarse con respeto, honestidad y lealtad en el desarrollo de cualquier actividad en el ejercicio de sus funciones, siendo conscientes de la proyección permanente de una buena imagen de sí mismos y de la empresa. Se deberán evitar las charlas pesadas o expresiones inadecuadas entre compañeros.
- 2.2. Los empleados deberán acatar las normas y regulaciones internas de la compañía y clientes, siendo propulsores de la legalidad que caracteriza la empresa.
- 2.3. Los empleados deberán reportar inmediatamente cualquier conducta de un compañero o tercero involucrado con la Empresa que afecte los intereses de la Compañía.
- 2.4. Ningún empleado podrá valerse de su cargo para obtener beneficios personales de sus compañeros o terceros que tengan que ver con la Compañía.
- 2.5. Se debe utilizar las herramientas y espacios asignados por Seracis Ltda. de acuerdo a su función, haciendo uso racional de éstos, reportando cualquier falla o daño de manera oportuna. Se prohíbe la utilización de herramientas de la empresa para uso personal así como el uso de licencias ilegales en cualquiera de los equipos de la Compañía. Los empleados deben abstenerse de realizar fiestas o celebraciones dentro de las instalaciones o espacios de la empresa sin previa autorización.
- 2.6. Se deben administrar los dineros otorgados para el ejercicio de las funciones de manera responsable y austera asegurando que son destinados exclusivamente para actividades laborales, evidenciándolo según lo dispuesto por la Empresa.
- 2.7. Las relaciones afectivas entre compañeros de trabajo no están permitidas, si se presentan los implicados deberán informar de inmediato a su superior con el fin de tomar las determinaciones necesarias que aseguren el normal desarrollo de la empresa y de los empleados.

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

1. PLANTA FÍSICA

El área Administrativa a través de su política de planta física, será la encargada de diseñar, construir, mantener y conservar en buen estado tanto físico como seguro los espacios, equipos e instalaciones que garantizan la prestación de los servicios operativos y administrativos de la empresa.

Para ello se tendrá en cuenta:

1.1. Que se atenderán las solicitudes de servicios en el orden de recepción, excepto cuando una de estas sea de carácter urgente, aspecto que será determinado por los encargados de cada uno de los procedimientos relacionados con dicho mantenimiento (infraestructura física, equipos, medios electrónicos, entre otros)

1.2. Cuando las actividades de mantenimiento o reparación no puedan ser atendidas por personal de la empresa debido a su complejidad, tamaño u otro concepto, se contratará con empresas externas la solución a estas necesidades.

1.3. El tiempo de atención de las actividades prioritarias no será mayor a dos días hábiles, de acuerdo a la viabilidad, la programación y al carácter de la solicitud.

1.4. Siempre se velará y se tendrá como prioridad, la seguridad personal y de instalaciones.

1.5. Se diseñará un cronograma anual de mantenimiento de estricto cumplimiento. Trabajos adicionales o mantenimientos no programados dentro de éste cronograma, serán incluidos para el siguiente periodo bajo autorización de la Gerencia General con su adecuada asignación presupuestal.

1.6. El personal encargado del desarrollo de ésta política, será el único autorizado para adjudicar espacios, proponer redistribución de oficinas, presentar propuestas de ampliación o reducción de espacios, previo estudio de viabilidad bajo la autorización de la Gerencia General.

Se deberá conformar un Comité de Planta Física, integrado por:

- Gerencia General
- Dirección Administrativa
- Dirección Financiera
- Mantenimiento
- Dueño de la necesidad
- Serán los responsables de planear, coordinar y hacer seguimiento a los proyectos de planta física de la empresa en el corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con el presupuesto de inversiones aprobado por la Gerencia General.
- Evaluará y recomendará la propuesta de asignación de espacios para los nuevos proyectos de acuerdo con el plan de desarrollo
- Definirá el programa de ejecución de los proyectos de planta física aprobados en el presupuesto, los cuales serán presentados a la Gerencia General por la oficina o dependencia responsable de su ejecución para su respectiva aprobación.
- De acuerdo a las necesidades y proyectos desarrollados pueden surgir proyectos emergentes, los cuales presentarán a las instancias respectivas para su aprobación y se ejecutarán según su viabilidad técnica y económica.
- El Comité de planta física nombrará a una comisión técnica que se encargará de analizar los aspectos técnicos especializados que requieren de un debate previo para su aprobación, con el fin de hacer las respectivas recomendaciones que favorezcan el desarrollo del proyecto.

LINEAMIENTOS GENERALES DE LA POLÍTICA:

- La empresa mantendrá una infraestructura adecuada en planta física para atender con calidad, seguridad, tecnología y bienestar todos los servicios que presta, teniendo en cuenta siempre el respeto y la conservación del medio ambiente, constituyéndose en criterios orientadores de la actividad planeadora.
- El crecimiento y la modernización de la infraestructura de planta física deberá responder a un Plan Maestro de Desarrollo Físico, priorizando las necesidades de crecimiento y garantizando la calidad, funcionalidad, visión de futuro de expansión y bienestar del personal.
- El Plan Maestro de Desarrollo Físico deberá ser evaluado continuamente, a fin de hacer los ajustes y re-direccionamientos que responderán a las nuevas estrategias de desarrollo de la empresa. SERACIS LTDA decidirá sobre la adquisición o adecuación de terrenos, la viabilidad de proyectos de construcción y la inversión en activos fijos, teniendo en cuenta las necesidades planteadas y la disposición presupuestal correspondiente.
- Se integrarán al desarrollo de los proyectos, temas de arborización y paisajismo con el objeto de generar espacios de carácter orgánico y naturalista e incentivar la conservación y el cuidado de la naturaleza.
- En todos los proyectos de planta física se integrará en lo posible, el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones para el desarrollo de los procesos operativos, administrativos y de incremento de la productividad.
- La empresa establecerá los mecanismos de seguimiento de desarrollo de los proyectos en sus diferentes etapas, que le permitan realizar el control de la ejecución (presupuestal, cronológica y técnica), con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento una vez sean dados en operación y entregados a las oficinas encargadas de ejecutar el mantenimiento.
- La oficina o dependencia encargada del mantenimiento o adecuación, deberá hacer seguimiento permanente en los aspectos técnico, económico, jurídico y de seguridad; a la vez que presentará un informe escrito al comité de planta física durante su desarrollo y al final de los trabajos acordados.
- La oficina encargada del proyecto deberá evaluar el desempeño del contratista o proveedor, verificando el cumplimiento del objeto del contrato.
- Los proyectos de infraestructura física como construcción de instalaciones, sistemas de seguridad, aires acondicionados, energía, hidro-sanitarios, cableado estructurado, eléctricos y automatización, entre otros, deberán responder a la planeación y al diseño y ser presentados al comité de planta física y a la Gerencia General para la aprobación de su contratación.
- Todo proceso de contratación deberá realizarse bajo los criterios de igualdad y transparencia. Por este motivo, cuando se realice una invitación o cotización se convocarán al menos tres (3) empresas con nivel técnico y capacidad de contratación.
- Se podrá tramitar una contratación con mínimo una cotización en los siguientes casos: para contratistas y representantes que sean únicos en el mercado a nivel local o nacional, contratistas especializados y exclusivos en la ejecución de determinadas obras, trabajos de emergencia que afecten la seguridad física, equipos y medio ambiente o para contratistas especializados con experiencia en otros proyectos ya realizados en la empresa.
- Todos los contratos deberán ser liquidados una vez haya concluido el objeto del mismo y se reciba a satisfacción el proyecto ejecutado.

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO Y ADECUACIONES A INSTALACIONES

1. Recepción escrita de la necesidad de mantenimiento al Área Logística
2. Análisis del impacto e importancia de la solicitud (inmediato)
3. Atención de la necesidad (urgente – prioritaria)
4. Propuesta y análisis de alternativas de solución
5. Definición del procedimiento a seguir
6. Seguimiento a la solución del problema

Controles posteriores de verificación que me permitan evitar la ocurrencia de hechos similares.

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO EQUIPO DE TRANSPORTE / MATERIAL DE ARMAMENTO Y COMUNICACIONES

1. Verificación por parte del responsable de los equipos de las fechas de realización de los mantenimientos preventivos.
2. Envío solicitud escrita al Área Logística para desarrollar los mantenimientos programados.
3. Propuesta y análisis de alternativas de solución.
4. Atención de la necesidad.
5. Seguimiento a la solución del problema.

Controles posteriores de verificación para la realización de posteriores mantenimientos

2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA

El área a través de su política de gestión administrativa y logística, será la encargada de disponer de los recursos e insumos necesarios para su operación y funcionamiento garantizando oportunidad, bajos costos y alto estándares de calidad.

Además, nos permitirá gerenciar estratégicamente la adquisición, recepción, almacenamiento, distribución y entrega de elementos desde los proveedores hasta el usuario final (cliente interno y externo) con el máximo de beneficio, en el sitio adecuado, al menor tiempo posible y a un costo razonable que refleje un valor competitivo en el mercado. Dicha política deberá garantizar a través de mecanismos de control, el poder contar no solo con la disponibilidad de recursos de apoyo sino también de un manejo claro que me permita su ubicación y trazabilidad entre las operaciones y los almacenes.

Para ello se conformará un comité integrado por:

- Gerencia General
- Área Administrativa

Dicho comité se encargará de:

- Responder por la transparencia, eficiencia y oportunidad a las necesidades de la empresa en materia de compras logrando el mayor aprovechamiento de los recursos.
- Velar porque las adquisiciones de insumos y suministros que la empresa realice periódicamente, correspondan a los criterios de mejores condiciones de precio, economía, calidad, seriedad, plazos, cumplimiento y experiencia de los proponentes y proveedores.
- Analizar periódicamente los casos de incumplimiento por parte de los proveedores, los resultados generales del seguimiento a la entrega de las compras y recomendar las medidas necesarias para evitar el probable incumplimiento.
- Llevar a cabo todas aquellas acciones que se requieran para el mejoramiento de los procedimientos aplicables a las adquisiciones de bienes y/o prestación de servicios.

LINEAMIENTOS GENERALES

- La recepción y registro de todas las compras se hará a través del almacén de la empresa a excepción de las compras realizadas a necesidad por caja menor.
- La empresa no realizará reembolsos a funcionarios y empleados que adquieran bienes por fuera de los procesos establecidos. Para toda compra se deberá contar con la disponibilidad y asignación presupuestal.
- La decisión de compra por parte de una dependencia, se formalizará con el diligenciamiento de una requisición de compra.
- Para compras nacionales e internacionales, se dará preferencia a aquellos proveedores que actúen en calidad de fabricantes y/o representantes directos del producto.
- Las dependencias deberán programar sus compras con la debida antelación, teniendo en cuenta las especificaciones de servicio y los tiempos de referencia establecidos para la adquisición de bienes y suministros.
- Las órdenes de compra deberán ser soportadas con las cotizaciones correspondientes para su trámite. El área logística podrá apoyarse en las dependencias solicitantes para la búsqueda de proveedores y cotizaciones, a fin de cumplir las especificaciones técnicas requeridas de la compra solicitada.
- Para las compras de elementos de alta complejidad como (comunicaciones y medios electrónicos), necesarias para el desarrollo de proyectos de cobertura de la operación, el proceso de compra deberá tener en cuenta la inmediatez sin desconocer las especificaciones técnicas y el visto bueno del Director de Operaciones y/o Gerencia General.
- Para la escogencia de los proveedores se tendrá en cuenta: precio, calidad del bien o servicio, garantías, cumplimiento, servicios pre-venta y post-venta y demás factores que se consideren necesarios para obtener la mayor favorabilidad para la empresa.
- La compra de bienes y suministros (excepto por caja menor) será formalizada con el proveedor atendiendo los procedimientos establecidos para ello, a través de una orden de compra o contrato.
- El comité de compras garantizará que todas las compras a proveedores en el exterior cumplan con la reglamentación aduanera vigente. Cualquier compra que se realice a proveedores del exterior deberá ser formalmente nacionalizada.

• Para el control de los inventarios, se deberá contar con sistemas informáticos que permitan la consulta en tiempo real de las entradas, salidas y existencias de elementos.

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ELEMENTOS APROBADOS EN COMITÉ:

1. Recepción escrita de las necesidades de elementos al Área Logística diligenciadas en la plantilla diseñada en la fecha indicada
2. Consolidación por parte del Área Logística de los requerimientos de las unidades
3. Verificación de las solicitudes (análisis y diagnóstico) y confrontación existencias inventarios
4. Presentación de los resultados a precomité liderado por la Gerencia General
5. Aclaración observaciones
6. Presentación para aprobación ante Vicepresidencia Ejecutiva y Gerencia General
7. Requerimientos a proveedores de manera inmediata
8. Recepción de elementos en almacén para registro y sistematización
9. Distribución de elementos de acuerdo a requerimientos
10. Controles posteriores de verificación que me permitan garantizar su trazabilidad y evidenciar claramente la ubicación de los elementos distribuidos
11. Revistas aleatorias selectivas a los elementos en servicio.

3. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Deberá propender por proteger la información estratégica de la compañía, limitar sus niveles de acceso y confidencialidad. Deberá orientarse a la gestión de la información física y electrónica, a la implementación de estándares para la información y a documentación en cualquier soporte, al uso de metodologías para la creación - uso – mantenimiento – retención - acceso y preservación de la información, a la implementación del programa de gestión documental y a la cooperación - articulación y coordinación permanente entre las áreas de la empresa.

LINEAMIENTOS GENERALES.

Para el desarrollo de esta política se deberá tener en cuenta:

- La aplicación de las directrices en materia de archivo de documentos de gestión e históricos, y para la valoración y selección los plazos de retención, eliminación, conservación y acceso de los documentos.
- La organización, recuperación y conservación de la documentación que se encuentre en custodia en los depósitos del archivo, promoviendo programas especiales de sistematización, restauración, mantenimiento preventivo y correctivo de la documentación en los casos que se requiera, en coordinación con las áreas técnicas que pudieren aportar al proceso.
- La elaboración, actualización e implementación de las tablas de retención y valoración documental.
- La prestación de los servicios archivísticos que requieran las diferentes áreas de la empresa, los entes de control, de justicia y la comunidad en general.

PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE DOCUMENTACION:

1. Recepción de la documentación que es entregada por las áreas debidamente relacionada
2. Verificación de la información y archivo correspondiente
3. Almacenamiento de la misma hasta que se cumpla su tiempo de vigencia en el archivo inactivo de la empresa
4. Una vez se cumpla dicho periodo de tiempo, se procede a la destrucción de la documentación que por norma se puede eliminar levantando la respectiva acta y registro fotográfico de la actividad correspondiente
5. Para el caso de las minutas y libros de control que se elaboran en los puestos de trabajo dentro del Área de Operaciones, estas son destruidas cada cinco años elaborando la respectiva acta de destrucción y desarrollo de la actividad.

POLÍTICAS OPERACIONALES

Seracis con el propósito de alinear todos los procesos de la organización, y en particular del área de operaciones; en el cumplimiento de la misión y la visión de la organización ha decidido establecer el marco de actuación para todos los servicios de la empresa en las siguientes políticas.

1. Política Operacional

Seracis operará todos sus servicios con los mayores estándares de calidad en la atención de sus clientes, dirigido a la disminución de los riesgos que afecten a las personas, recursos, instalaciones y en general el desarrollo de su operación.

Se prestarán todos los servicios contratados en las modalidades, horarios y condiciones establecidas con el cliente sin excepción; y la empresa dispondrá de todos los recursos humanos, técnicos y logísticos necesarios para garantizar la prestación ininterrumpida de la operación. Excepto cuando se presenten desastres naturales o afectaciones gravísimas del orden público que impidan la normal prestación del servicio.

Todo servicio previo a su instalación deberá contar con un diseño del esquema de seguridad física y electrónica que sea particular, eficaz y suficiente, acorde con las necesidades de cada cliente; cumpliendo con los manuales y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

La empresa velará por mantener una gestión operativa dirigida a la prevención de eventos, estableciendo mecanismos periódicos de monitoreo, revisión y ajuste en las condiciones de seguridad de los servicios, con una comunicación precisa y efectiva con los clientes, desarrollando estrategias y mecanismos de monitoreo, control y reacción ante los cambios en las condiciones de seguridad del entorno e internas con cada cliente.

Todo servicio deberá cumplir con todas las condiciones contractuales establecidas con el cliente, en cuanto a modalidad, dotaciones de personal y de puesto, alcance de funciones y consignas, responsabilidades y compromisos, así como con los apoyos operativos establecidos para el servicio.

Todos los servicios deberán contar con medios de comunicación, supervisión y sistemas de seguridad electrónica eficaces y adecuados a las necesidades de cada servicio y dirigidos a mejorar los niveles de seguridad del cliente. El Coordinador Operativo diseñará para cada servicio y con la aprobación de la Dirección Operativa los protocolos de reacción y atención de emergencias que deberán activarse ante eventos.

El personal que en su servicio se encuentre bajo los efectos de sustancias nocivas para la salud, se ausente de su lugar de trabajo o se encuentre dormido; será relevado de forma inmediata del servicio y se le adelantará el proceso disciplinario correspondiente a cada situación.

No se permite además que una persona doble su jornada de servicio de forma ininterrumpida.

Todos los servicios deberán ser supervisados físicamente y por medio de comunicaciones y apoyos tecnológicos de forma permanente, eficaz y oportuna; y acorde con las necesidades detectadas en el análisis de riesgos del servicio.

Deberán adelantarse estrategias dirigidas a la innovación, modernización y reingeniería de procesos y procedimientos, de manera que se cuente con instrumentos y mecanismos adecuados y suficientes para mejorar permanentemente la calidad del servicio. De forma permanente y periódica deberá monitorearse las condiciones del servicio o cambios en las instalaciones a cargo de cada sitio y adelantar los ajustes al esquema de seguridad necesarios, en coordinación con el cliente anticipando condiciones inseguras que puedan afectar la seguridad de las personas y los bienes a cargo.

Se debe velar por el estricto control y seguimiento a las actividades y compromisos establecidos con el cliente, desarrollando mecanismos de control y auditoría del servicio, análisis de causas de eventos y planes de mejora dirigidos a la eliminación de las causas que originan siniestros, eventos y novedades.

2. Política de Programación

La programación es responsabilidad directa de cada Coordinador Operativo, independiente de que cuente o no con una persona encargada de elaborar la programación. El Coordinador Operativo es el único que ordena cambios, relevos, traslados y demás novedades de la programación del personal operativo a su cargo acorde con las necesidades del servicio y el perfil del personal, así mismo deberá gestionar y velar porque los esquemas de personal se encuentren completos y acordes con las necesidades del servicio.

Por ninguna razón deberá doblarse el turno de manera ininterrumpida al personal en servicio. La programación deberá ser justa, equitativa en los turnos y sus modalidades, teniendo en cuenta los sitios de residencia del personal con respecto a la ubicación del servicio, y deberá estar dirigida a minimizar los cambios o traslados.

La programación de los servicios se hará conforme a las siguientes directrices; para operaciones urbanas el personal será programado en 12x3 esto es 6 turnos diurnos, 6 turnos nocturnos y 3 turnos de descanso; y para operaciones rurales en 10x5 esto es 5 turnos de día, 5 turnos nocturnos y 5 de descanso.

El relevo o cubrimiento de novedades en un servicio, se deberá hacer siempre con las personas del mismo puesto, en caso de que deba cubrirse el servicio con otra persona diferente; el Coordinador Operativo deberá garantizar que la persona cumpla con el perfil y requisitos del servicio y la adecuada inducción que debe recibir esa persona para cubrir el mismo, conforme a las consignas y normas del servicio. De acuerdo al número de servicios se autorizarán por parte de la Gerencia el número de personal disponible que podrán tenerse en las diferentes operaciones para cubrir novedades. El personal disponible se programará en turnos de 8 horas, y se ubicará en los lugares donde existan servicios más críticos como apoyo durante las 8 horas, si al cabo de su turno no se ha requerido se suspende el servicio de disponibilidad.

Todo el personal asignado a un servicio deberá contar con una programación clara y por anticipado, que cumpla con los parámetros y la normatividad legal, y en caso de presentarse cambios o novedades estas deberán ser informados de manera clara y oportuna.

Las operaciones remotas deberán enviar al área de Compensación la programación del mes completo siguiente antes del día 20 del mes anterior, en caso de ser festivo se envía el día hábil anterior; las novedades de programación deberán reportarse de forma diaria y de igual forma.

3. Política de Medios Tecnológicos

- En el momento en que se requiera de algún servicio de medios tecnológicos, este requerimiento debe ser dirigido a través de la generación de tickets a la mesa de ayuda.
- Para poder emitir cotizaciones es necesario contar con la información completa, de lo contrario no se puede proceder.
- Solo se pueden ejecutar servicios en apoyo una vez que hayan sido aprobados por el Sr. Hugo Abondano, quien debe recibir una cotización del valor del apoyo, así como la información requerida para su análisis.
- Solo se ejecutan las cotizaciones que cuenten con una orden de servicio emitida por el cliente de acuerdo con la cotización, o que el cliente firme las cotizaciones aceptando el costo de los elementos.
- Si posteriormente la factura del servicio no es aceptada, es responsabilidad del operativo y del gerente regional el lograr que las mencionadas facturas se realicen.

- Las cotizaciones tienen una vigencia de 30 días, y es responsabilidad del departamento comercial, de las gerencias regionales y del departamento operativo hacerle seguimiento al proceso de las cotizaciones, cuentan con todo el apoyo para reuniones, explicaciones entre otros para lograr la aprobación de las facturas.
- El señor Jayler Yepes es el único autorizado para tramitar requerimientos hacía el departamento administrativo, y solo lo hará cuando la documentación esté completa.
- Factura de contratista o proveedor que no tenga orden de servicio emitida por el departamento administrativo no será pagada
- Solo se pueden contratar servicios, equipos o materiales desde el departamento administrativo.
- En los casos en donde sea por contrato que SERACIS/VIGLOBAL deba proveer el servicio sin costo, esto debe ser aprobado por el Sr. Hugo Abondano como si fuera un apoyo.
- La programación de los técnicos internos y externos a nivel nacional la hace el señor Jayler Yepes considerando las cotizaciones aprobadas bien sea como apoyo o como venta.
- Una vez finalizada la obra, se debe firmar un acta de entrega por el operativo responsable y por el cliente, sin esta acta no se puede facturar a los proveedores. El acta que debe ser desarrollada por los técnicos internos, así como los proveedores DEBE incluir:

- a. Nombre del cliente
- b. Nombre del proyecto
- c. Operativo que recibe
- d. Cliente que recibe
- e. Registro fotográfico antes y después de ejecutada la obra
- f. Mapa con distancias de los elementos instalados.
- g. Fotos de los DVR mostrando la imagen de las diferentes cámaras
- h. Zonificación
- i. Contraseñas de configuración de las alarmas y de los DVR
- j. Direcciones IP de los DVR
- k. Inventario CON SERIALES.
- l. Entrada a almacén de los elementos sobrantes de las obras.

4. Política de Comunicaciones

El diseño del esquema de comunicaciones deberá hacerse en la fase de planeación del servicio, todo servicio deberá contar con un sistema de comunicación que cumpla con las siguientes condiciones; eficaz, que garantice una comunicación oportuna, clara e inmediata con los centros de Control y la Coordinación Operativa; estabilidad, que su funcionamiento sea permanente y cuente con sistemas de suministro de energía adecuado para garantizar su operación durante todo el tiempo de duración del servicio.

Para esto el Coordinador Operativo deberá visitar cada sitio donde se prestará el servicio y efectuar pruebas desde el diseño del servicio con el cliente, para determinar sistemas de cobertura en cuanto a operadores móviles, así mismo solicitará pruebas de radios al proveedor determinado para esto por parte de la Gerencia y dará soluciones integrales de comunicación dirigidas a dos aspectos fundamentales, apoyo y reacción y reportes internos y al cliente. Diseñando de ser necesarios sistemas internos de comunicación y alerta en coordinación con la Fuerza Pública y el cliente.

Apoyo y reacción, el personal a cargo de la operación de cada servicio, deberá ser capacitado y entrenado por parte del Coordinador Operativo en el Manual de Comunicaciones, donde se establecen por parte de la Dirección Operativa además del Idioma Oficial de Comunicación propio de la empresa, las normas internas de reportes, periodicidad, códigos de alerta y coacción. Los centros de Control a nivel nacional cumplirán a cabalidad con los reportes y los horarios establecidos por la Dirección Operativa y acordes con el sistema integrado de comunicaciones de la empresa; de igual forma el personal operativo deberá cumplir sin excusa con los protocolos y periodicidad de los reportes, generando comunicaciones veraces, claras, oportunas y precisas de la situación del servicio cada vez que así se le solicite.

El no cumplimiento de los reportes internos y de cualquiera de las anteriores condiciones generará de forma inmediata la activación del protocolo de reacción establecidos para cada servicio y con apoyo de la Fuerza Pública, organismos para la atención de desastres y demás sistemas de apoyo que se requieran y estén establecidos. En caso de que el incumplimiento de los reportes o alertas se derive de una falta al servicio se adelantarán los procesos disciplinarios y sanciones al personal involucrado acordes con la gravedad de la falta.

Los centros de Control dirigirán las reacciones en cada caso de eventos generados por hurtos, accidentes, siniestros y demás situaciones que afecten la seguridad en los servicios, de acuerdo con los protocolos y planes de reacción y emergencia establecidos en el diseño del servicio. Dirigidos siempre a la protección de las personas y bienes, y garantizando el adecuado, racional y coherente uso de los mecanismos de reacción a su cargo.

De igual manera el servicio deberá contar con comunicación interna con el cliente, con el fin de tramitar autorizaciones y novedades normales, como autorizaciones de acceso y salida, novedades establecidas en las consignas particulares del servicio y que permita además al cliente solicitar apoyos especiales de acuerdo con las necesidades del servicio y con aprobación y documentación de las partes.

5. Política de Armamento

La empresa dispondrá en todo momento y de acuerdo con el diseño para la prestación del servicio, del armamento que se requiera en perfecto estado de funcionamiento y con sus permisos vigentes.

Toda arma que se asigne a un puesto deberá ser solicitada al Armero de la empresa y contar con la autorización de la Dirección Operativa para su asignación al servicio, y sustentada su solicitud en el análisis de riesgo del servicio.

Todo servicio con arma deberá contar con personal idóneo y capacitado para su manejo y los medios físicos y procedimentales de protección para su almacenamiento, esto es cajillas de seguridad, alarmas, planes de reacción y protección de armamento en custodia, procedimientos de traslados y escoltas para transporte de armamento cuando las características del servicio así lo requieran. En todo caso cualquier procedimiento de almacenamiento o traslado deberá ser autorizado previamente por el Armero y deberá contar con los documentos completos exigidos, desde autorización de sedes para sucursales o agencias, hasta documentos para transporte.

Ningún arma podrá ser trasladada, retirada o reemplazada, sin previa autorización escrita por parte del Armero de la empresa y con autorización de la Dirección Operativa. Cada Coordinador Operativo deberá establecer los sistemas de control adicionales que considere necesarios para garantizar el control permanente y estricto de las armas, en cuanto a su estado, ubicación y correcto uso en cada servicio.

Ningún arma podrá ser reparada o desarmada por persona distinta al Armero de la empresa, o una Armería externa certificada que se designe para hacerlo por parte de la Gerencia.

Todo daño que se presente por caída, condiciones ambientales o mal uso del personal responsable del arma, deberá ser reportado de forma inmediata y generará un proceso disciplinario para esclarecer la responsabilidad en los hechos; una vez determinada la responsabilidad se harán con los responsables del mal uso del arma los procesos disciplinarios internos en la empresa y el cobro de los daños a los responsables si así lo determina la empresa.

6. Política de Investigaciones

Todos los eventos de seguridad que se presenten con un cliente en una instalación a cargo de un servicio, deberán ser asumidos con toda responsabilidad por parte de la empresa.

Cuando se presente un evento de forma inmediata hará presencia en el lugar de los hechos el Coordinador Operativo responsable y asumirá de forma inmediata en coordinación con el Centro de Control la atención del evento, activando los protocolos de reacción, apoyo, planes de emergencia y contingencia establecidos para cada servicio; velando por la seguridad de las personas, las instalaciones y los bienes del cliente.

Se seguirá el procedimiento de investigaciones, asumiendo con oportunidad y eficacia la investigación interna del personal de la empresa, para determinar en primera instancia que no exista complicidad o negligencia en el personal propio, haciendo uso de todos mecanismos de verificación y confiabilidad

que se dispongan para esto; en segundo lugar deberán proponerse los pasos a seguir; como son verificación de personal del cliente, y demás acciones en coordinación con el cliente y los organismos de seguridad para aportar información que permita esclarecer los hechos que generaron el evento.

La empresa presentará al cliente la información recolectada y los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, sin modificaciones o adulteraciones parciales o completas de ningún aspecto o resultado obtenido; y asumirá previa autorización de la Gerencia, los pagos o reconocimientos comerciales a que haya lugar, velando por el restablecimiento completo de los daños o afectaciones generadas al cliente, dejando constancia en un contrato de transacción firmado entre las partes.

7. Política de Dotaciones

La empresa dotará al personal y los servicios con uniformes, equipos de protección personal, comunicaciones y en general con todos los implementos necesarios, y en condiciones idóneas para la operación de los servicios y acordes con las necesidades y requisitos establecidos en el diseño del mismo.

El personal operativo deberá velar por el correcto uso y cuidado de los uniformes asignados por la empresa, en cuanto a su aseo, cuidado y porte; reflejando orden, aseo y compromiso en su porte y cuidado como imagen de la empresa ante el cliente.

Se prohíbe el uso del uniforme por fuera de los sitios asignados para la prestación del servicio, el personal deberá llegar con suficiente antelación al inicio del servicio para tener tiempo de uniformarse.

Todos los medios, equipos y elementos que entregue la empresa como dotación de puesto, esto incluye los bienes e instalaciones que el cliente facilite, estarán a cargo y responsabilidad del personal asignado al servicio y por tanto deberán velar por el correcto uso, cuidado, aseo y presentación del mismo, reportando cualquier daño o problema que presente de forma inmediata y precisa, y conforme se determine el nivel de responsabilidad serán reemplazados o reparados con el fin de mantenerlos en perfecto estado y funcionamiento.

POLÍTICAS COMERCIALES

1. Política de manejo de licitaciones o invitaciones a cotizar

OBJETIVO

Establecer el manejo de las licitaciones públicas e invitaciones a cotizar (licitaciones privadas) al interior de Seracis

ALCANCE

La política aplica para todos los cargos del departamento comercial en el territorio nacional:

Directora comercial nacional

Asesores comerciales

Directores Regionales de Agencias

Coordinadora de licitaciones

Analista de licitaciones

Personal que trabaje para la empresa y haga referidos con cierres exitosos

DEFINICIONES

Licitación pública: es todo proceso que se publica en las páginas del estado o de la entidad contratante, para dar a conocer procesos de contratación de servicios que las instituciones requieren, para suplir sus necesidades.

Invitación a cotizar o licitación privada: es toda invitación que llega a la empresa (Seracis Ltda.), a fin de participar en proceso de selección de proveedores, que hacen las empresas para suplir sus necesidades

Director comercial: es la persona responsable de toda la labor comercial del sector privado y público a nivel nacional

Asistente comercial: es la persona responsable de asistir a toda el área en las actividades que se le asignen

Asesor comercial: es la persona encargada de hacer ventas y mantener clientes actuales y potencializarlos

Directores Regionales de Agencia: persona a cargo de la labor de toda la agencia en la zona asignada, quien puede hacer ventas a clientes nuevos y tiene a cargo clientes estratégicos de dicha zona, los cuales también puede potencializar

Coordinadora de licitaciones: es la persona responsable de la participación en todas las licitaciones públicas a nivel nacional

Analista de licitaciones: es un analista encargado de apoyar, armar la licitación que le fue adjudicada a trabajar

CONDICIONES

1. Todo proceso público para contratación por parte de cualquier empresa del estado (publica), para cualquier unidad de negocio de Seracis, será manejado en su totalidad por el área que la empresa tiene estipulada para esto, área de licitaciones públicas.
2. Si algún cargo de los mencionados en este documento se entera o le llega el pliego, este debe ser entregado al área de licitaciones públicas para su total manejo, dado que este tipo de licitaciones tiene componentes legales y económicos que de no saberlos manejar poner en riesgo multas para la empresa y por ende su continuidad.
3. Todo proceso de invitación a cotizar por empresa privada o licitación privada, en donde Seracis pueda participar para cualquiera de sus unidades de negocio, debe ser revisado por la Dirección comercial y Coordinación de licitaciones, a fin de establecer si el manejo debe ser por parte del área de licitaciones o puede ser manejado por un asesor y/o director de agencia
4. Si algún proceso privado llega a manos de alguno del cargo de los antes mencionados o estos se enteran, deben pasar la información a la Dirección comercial y coordinación de licitaciones, a fin de definir quien tendrá el manejo
5. Cuando un proceso sea asignado a un asesor y/o director de agencia, este debe manejado en su totalidad por la persona responsable. Siendo solo responsabilidad del área de licitaciones colocar los documentos en las áreas compartidas estipuladas por la compañía, a fin de poder adjuntarlos a dichos procesos
6. Cuando un proceso sea asignado a un asesor y/o director de agencia, las estructuras de costos deben ser enviadas estructuradas en su totalidad para el VoBo de la Dirección comercial

Las condiciones de este documento buscan la participación rentable y sin prejuicios ni económicos, ni legales para Seracis Ltda.

2. Política de Comisiones

OBJETIVO

Tiene como objetivo establecer el plan de comisiones para los asesores comercial de SERAIS LTDA, con el fin de poder realizar pago de las mismas en los momentos que aplique.

ALCANCE

La política aplica para todos los cargos del departamento comercial en el territorio nacional:

- Directora comercial nacional
- Asesores comerciales
- Directores Regionales de Agencias
- Coordinadora de licitaciones
- Analista de licitaciones
- Personal que trabaje para la empresa y haga referidos con cierres exitosos

DEFINICIONES

Comisión: es un porcentaje que se paga sobre la venta realizada o efectiva, de acuerdo al cuadro de comisiones establecido por la compañía

Director comercial: es la persona responsable de toda la labor comercial del sector privado a nivel nacional

Asistente comercial: es la persona responsable de realizar todo el trámite de conseguir los números de facturas, recibos de caja y pasar a aprobación las comisiones y pasar a pago

Asesor comercial: es la persona encargada de hacer ventas y mantener clientes actuales y potencializarlos, para la Zona que este asignado

Directores Regionales de Agencia: persona a cargo de la labor de toda la agencia en la zona asignada, quien puede hacer ventas a clientes nuevos y tiene a cargo clientes estratégicos de dicha zona, los cuales también puede potencializar

Coordinadora de licitaciones: es la persona responsable de la participación en todas las licitaciones públicas a nivel nacional

Analista de licitaciones: es un analista encargado de apoyar, armar la licitación que le fue adjudicada a trabajar

CONDICIONES PARA PAGO DE COMISIONES SECTOR PRIVADO

7. El cuadro de comisiones (anexo 1) debe pasarlo cada persona del cargo ASESOR COMERCIAL, DIRECTOR DE AGENCIA, DIRECTOR COMERCIAL, que vaya a cobrar comisión. Este se debe pasar al analista comercial diligenciado, el día 15 de cada mes.
 8. El analista comercial, pide número de factura en esa misma fecha al área de facturación (por correo) y al día siguiente pide el número de recibo de caja a la persona de cartera (anexo 2)
 9. Cartera tiene para responder hasta máximo el 22 de cada mes.
 10. El 23 de cada mes el analista comercial pasa a Dirección comercial los archivos ya con toda la información antes citada, para su revisión.
 11. Dirección comercial pasa 24 de cada mes a Gerencia General para su firma
 12. La asistente comercial pasa 25 de cada mes a nomina para su pago, con los Vobo de Dirección comercial y Gerencia General.
- Para estas fechas, en caso de caer día no hábil en el mes, se debe realizar con día hábil anterior.
13. El pago de la comisión se hace cuando el cliente haya pagado la primera factura en proporción al tiempo del contrato partiendo del 10% sobre contratos a 12 meses.

14. Las comisiones de seguridad física se pagan divididas en 3 meses así: 60% de ese 10% el primer mes que el cliente haya pagado la factura. El otro 20% el segundo mes y el 20% restante el tercer mes
15. Para las demás unidades de negocio, se paga en un solo mes, el % estipulado de acuerdo a otro si firmado por el personal
16. Las comisiones tienen lugar para servicios de 4 meses en adelante y de manera proporcional al 10% por 12 meses
17. Dado que la comisión se divide en 3 meses para el caso de ventas de seguridad física, el asesor debe estar enterado del estado de cartera de su cliente y hacer gestión, a fin sean pagadas sus comisiones
18. Si el cliente incumple con pagos, el asesor no recibirá comisión ese mes, sino hasta el mes que el cliente haya pagado
19. Si el cliente dura 90 días sin pagar, el asesor pierde la comisión y al cliente se le debe cancelar el servicio.
20. Para monitoreo, si un cliente referido, el asesor recibe la comisión al segundo mes, es decir luego que el cliente ha pagado su segunda factura, ya que el primer mes la recibe la persona que refirió
21. Se debe tener todos los papeles para el pago de comisión: cámara de comercio, RUT, FOT, Cedula, Rep legal, FC 07, FC 08, contrato. En caso de no contar con algún documento se debe evidenciar gestión por parte del asesor comercial
22. Para recompras de clientes actuales se requiere solo el FC 07 firmado
23. Si son escoltas ocasionales, no habrá comisión, al menos que esta se haya costado y cobrado en la estructura al cliente
24. Para el sector de construcción o infraestructura, cuando una obra haga incremento de puestos, se debe demostrar labor comercial en los formatos FO 15 y FC 07 para pagar comisión.
25. Para equipos de tecnología al valor del costo de los equipos, se le sube el 30% para pasar la cotización. En caso de que se de algún descuento, este será descontado de la comisión. Dicho descuento no puede ser superior al 10%
26. Para equipos que se vendan en comodato o renting, se debe revisar el valor de la comisión, ya que se están financiando, es decir que se deberá ir pagando a medida que el cliente se la pague a Seracis y en las mismas proporciones
27. Para el alquiler de vehículos si se da algún descuento, este será descontado de la comisión. Dicho descuento no puede ser superior al 10%.
28. Para los servicios de consultoría, si se da algún descuento, este será descontado de la comisión. Dicho descuento no puede ser superior al 15%.
29. Si el asesor comparte la comisión con algún otro cargo de la compañía, lo hará a nivel personal, es decir la compañía no tiene responsabilidad sobre esto, ni hará parte de su salario fijo, ni variable
30. Para el pago de referidos, la persona que refiera y se haga efectiva la venta, recibirá el 3% de la comisión y el asesor el otro 7%. Esta se hará efectiva cuando se cumplan las condiciones anteriormente citadas en este documento
31. Sobre ventas de tecnología cuando haya anticipo, se paga de manera intenta.

CONDICIONES PARA PAGO DE COMISIONES SECTOR PÚBLICO

1. El cuadro de comisiones (anexo 1) debe pasarlo cada persona del cargo ANALISTA DE LICITACIONES, COORDINADOR DE LICITACIONES, DIRECTOR COMERCIAL, que vaya a cobrar comisión. Este se debe pasar al analista comercial diligenciado, el día 15 de cada mes
 2. El analista comercial, pide número de factura en esa misma fecha al área de facturación (por correo) y al día siguiente pide el número de recibo de caja a la persona de cartera (anexo 2)
 3. Cartera tiene para responder hasta máximo el 22 de cada mes
 4. El 23 de cada mes el analista comercial pasa a Dirección comercial los archivos ya con toda la información antes citada, para su revisión
 5. Dirección comercial pasa 24 de cada mes a Gerencia General para su firma
 6. La asistente comercial pasa 25 de cada mes a nomina para su pago, con los Vobo de Dirección comercial y Gerencia General
1. Para estas fechas, en caso de caer día no hábil en el mes, se debe realizar con día hábil anterior
 2. El cobro de la comisión se debe hacer a más tardar al mes siguiente de la venta, no se pueden dejar acumular comisiones
 3. El pago de la comisión se hace cuando el cliente haya pagado la primera factura
 4. En caso de requerirse el director, coordinador y/o analista, debe hacer gestión sobre la cartera, cuando dicha área lo pida, dado que debe haber hecho una venta responsable, más aún cuando se le ha pagado la comisión
 5. Si el director, coordinador y/o analista comparte la comisión con algún otro cargo de la compañía, lo hará a nivel personal, es decir la compañía no tiene responsabilidad sobre esto, ni hará parte de su salario fijo, ni variable

POLÍTICAS DE GOBIERNO DE DATOS

Objetivo

Desarrollar e implementar el Programa de Gestión del Manejo de la Información (PGMI), generando herramientas para la verificación, control y mejoramiento de la calidad de los datos, con el fin de lograr que su relación con los procesos de la empresa, cumplan los criterios de calidad y permita establecer la información como un activo y tratarla como tal, verificando todo el ciclo de vida de esta, manteniendo información disponible y con condiciones necesarias para la toma de decisiones.

Alcance

El Gobierno de Datos involucra a todos los procesos de SERACIS LTDA, a todos sus procedimientos y áreas, y al departamento de TI, en el tratamiento de los datos con respecto a su acceso, control, uso, almacenamiento, preservación y auditoría.

Definiciones

Gobierno de datos (GD): Es una estrategia que beneficia a las organizaciones en la generación de valor a partir de los datos, y coordina y gestiona su sinergia con las áreas de negocio. El modelo de “Gobierno de Datos”, se basa en el cumplimiento de los siguientes objetivos: Asegurar que los datos cumplen con las demandas del negocio, reducir los costos en la gestión de los datos, proteger, gestionar y desarrollar los datos como un activo estratégico y de valor (IBM, 2012).

Programa de Gestión del Manejo de la Información (PGMI): Es el conjunto de entidades, planes, actividades y procedimientos que se deben desarrollar, establecer y gestionar en una empresa con el propósito de interiorizar, mecanizar, globalizar y garantizar la gobernabilidad de los datos y de la información que ellos proveen.

Diccionario de datos: Es el compendio de cada uno de los datos describiendo claramente su significado dentro del contexto del negocio de la organización y el uso que se le debe dar tanto al interior como al exterior de la empresa.

Dueño: Es el área dentro de la empresa responsable por su definición, administración y control.

Consumidor: Es el tercero, persona, función o proceso, tanto interno como externo a la empresa que emplea el dato o la información para su uso.

Origen: Se refiere a si el dato es generado dentro de los procesos del negocio o por el contrario son definidos externamente. En el caso de un cliente, por ejemplo, el estado del cliente (prospecto, activo, suspendido, etc) se refiere a un dato cuyo origen es Interno, mientras que el NIT o la razón social son externos.

Nivel de decisión: Es el grado de influencia o de relevancia que tiene un área con respecto a la decisión de crear, modificar, o eliminar un dato dentro de la organización. Este puede ser D: Decisión, A:Apoyo o Consulta, I:Información

Relevancia del dato: Es el nivel de impacto que tiene un dato o información en la toma de decisiones de la empresa. Este puede ser E: Estratégico, T:Táctico u O:Operativo.

Metadata: Es el conjunto de atributos técnicos y no técnicos que describen un dato. Se refiere a los datos del dato.

Tipo del dato: Metadata que especifica la característica física del dato si es un conjunto de caracteres, si es un número o una fecha, por ejemplo.

Longitud: Metadata que describe la longitud del dato y en el caso de los numéricos si tiene o no decimales

Volatilidad: Metadata que identifica que el grado de volatilidad de un dato en su ciclo de vida. Este puede ser: A: Alto, M:Medio o B:Bajo

Formato: Se refiere a la representación gráfica del dato.

Métrica: Medición que permite monitorear el estado de un proceso específico

KPI: Key Performance Indicator por sus siglas en inglés, hace referencia a una serie de métricas que se utilizan para sintetizar la información sobre la eficacia y productividad de las acciones que se lleven a cabo en un negocio con el fin de poder tomar decisiones.

Calidad: Es el conjunto de reglas, procedimientos y gestión de los datos garantizando información confiable a los consumidores.

Principios de calidad de datos:

1. **Completitud:** la información está disponible y no existen datos faltantes o ausentes
2. **Exactitud:** la información es correcta y libre de error
3. **Conformidad:** Los valores de los datos están conformes con los formatos y representación esperada
4. **Oportunidad:** La información se presenta en el periodo correspondiente a la necesidad
5. **Consistencia:** no se presentan diferencias, inconsistencias, contradicciones en los datos
6. **Duplicación:** no existen múltiples instancias innecesarias de los mismos datos.
7. **Integridad:** no faltan datos importantes, es clara la conectividad y la relación con otros datos.

Los primeros 6 principios se refieren a la **CONFIABILIDAD** de la información.

Fuente de información: Son los aplicativos, servicios o, sitios web que permiten obtener datos y generar información de valor para la compañía.

Fuente de información Estructurada: Son los aplicativos con los cuales la organización automatiza y recopila el quehacer diario de las actividades y funciones de cada uno de los procesos. En Seracis estos aplicativos son:

- **OFIMA.** ERP encargado de los procesos administrativos de las áreas Financiera (contabilidad, cartera, cuentas por pagar, bancos) y Logística (compras e inventarios)
- **SOGA.** ERP encargado de los procesos “core” del negocio (programación, facturación, nómina y recurso humano)

- **SOFTGUARD:** Software para el manejo, control y administración de las alarmas provenientes de sensores instalados en instalaciones de nuestros clientes y que deben ser monitoreados por la central de monitoreo
 - **KONTROLID.** Aplicativo móvil para captura de formularios en tiempo real
 - **VISITRAK.** Aplicativo móvil para captura de formularios en tiempo real
- Fuente de información No Estructurada: Son los sitios web, páginas sociales, aplicativos o servicios que prestan organizaciones, por ejemplo, Datacrédito, y que proveen datos que la empresa emplea para la operación o para la toma de decisiones.

Política del Gobierno de Datos

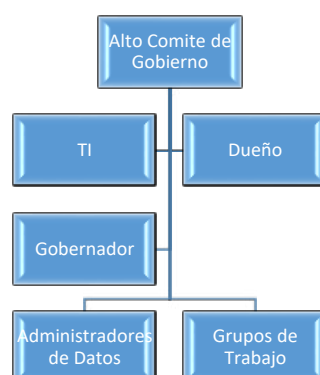
Seracis Ltda. se compromete a administrar la información y datos implementando un Programa de Gestión del Manejo de la Información que permita una continua gestión de los datos en sus diferentes fuentes o plataformas informáticas y en sus procesos operacionales, de tal manera que permitan entregar información confiable, integra y oportuna a los consumidores.

La política del Gobierno de Datos es una sombrilla que cubre los principios o pilares básicos como son:

- **Gobernabilidad:** Orientada a la estructura organizacional, roles y responsabilidades requeridos por la organización para el correcto y completo desarrollo y gestión del PGMI.
- **Administración de los Datos:** Conjunto de políticas que rigen los procesos de creación, integración, acceso y uso de los datos a través de los distintos flujos de información requeridos por los dueños y consumidores.
- **Calidad de los Datos:** Conjunto de políticas que rigen los procesos requeridos para garantizar datos e información confiable.

Política de Gobernabilidad

Estructura del Gobierno de Datos: La estructura de Gobierno de Datos permite el desarrollo de la política, la estrategia, los planes y las actividades propias del Gobierno de Datos (GD). En Seracis Ltda. se requiere una estructura muy ágil que permita en el menor tiempo y con la mayor autonomía posible desarrollar las actividades necesarias para el correcto desarrollo del PGMI.



- Alto Comité de Gobierno (ACG)

Miembros: Directores de procesos. El patrocinador y figura máxima de este comité es el Gerente General

Funciones:

- Definir, validar, aprobar y comunicar estrategias, políticas, estándares, arquitecturas, procedimientos y métricas que mantengan alineadas la estrategia del GD con las de la entidad
- Gestionar para el desarrollo y avance del GD
- Verificar los resultados del proceso de GD
- Tomar acciones correctivas para actualizar el PGMI y por ende el GD
- Verificar y asignar responsabilidades dentro de la estructura de GD
- Definir los reportes y KPIs requeridos por la organización a nivel estratégico
- Definir consumidores tanto internos como externos, niveles de acceso y presentación.

Actividades:

- Establecer lineamientos u orientaciones específicas para el correcto desarrollo del PGMI
- Asignar tareas específicas requeridas por el PGMI y los recursos necesarios y suficientes para su logro
- Dirimir, aclarar y resolver los conflictos y/o dudas que se presenten en el desarrollo del PGMI

- TI

Funciones

- Apoyar tecnológicamente al ACG instalando e implementando las herramientas y controles necesarios para el correcto seguimiento y gestión del PGMI
- Validar la arquitectura de datos y los aplicativos instalados o por instalar en la compañía para que satisfagan los requerimientos y reglas de negocio definidas por el GD

Actividades

- Instalar SW y HW requerido para las tareas diferentes tareas de monitoreo y administración de datos
- Desarrollar y mantener alineadas las políticas de seguridad informática a las políticas que defina el ACG
- Desarrollar y/o actualizar el SW aplicativo para que soporte los datos, flujos de datos y requerimientos de información

Dueños

Miembros: Directores de área cuyo origen del dato está más cerca a sus funciones.

Funciones

- Identificar los distintos atributos del dato maestro, su meta data y áreas de apoyo y completamiento de los datos requeridos.
- Definir las reglas de negocio asociadas al dato durante todo su ciclo de vida
- Identificar el nivel de criticidad del dato y el impacto en el negocio
- Administrar la data maestra de su pertenecía. El director del área asignará un responsable de ejecutar las actividades necesarias para sus datos, quién desempeñará el rol de Administrador de Datos.

Actividades

- Recopilar los datos de los atributos necesarios de cada dato maestro para su continua alimentación
- Crear y mantener actualizados los datos de su propiedad
- Monitorear el continuo comportamiento de sus datos

Gobernador

Funciones

- Gestionar el GD, verificando desarrollo del PGMI, los indicadores de gestión del GD y proponiendo los ajustes que sean necesarios
- Procurar la vigencia del GD en cada miembro o entidad de la empresa

Actividades

- Coordinar las actividades y logros de los Administradores de Datos
- Comunicar al ACG los resultados, problemas y decisiones tomadas por los Administradores de datos
- Monitorear el comportamiento de los indicadores y estar atento al ciclo PHVA del GD
- Divulgar y reforzar el uso y conocimiento del diccionario de datos

Administradores de datos

Miembros: personal de nivel táctico y operativo que gestionan datos en cada área, pues son los responsables directos de capturarlos, almacenarlos y tratarlos.

Funciones:

- Creación y mantenimiento del diccionario de datos
- Creación y mantenimiento de la metadadta de los datos
- Captura datos
- Medir indicadores de calidad de los datos
- Reportar hallazgos en los datos
- Analizar los problemas de calidad de los datos y sugerir soluciones

Actividades

- Realizar un trabajo cotidiano de revisión de datos

Grupos de Trabajo

Miembros: Los que delegue el ACG según el trabajo o actividad que se le asigne.

Funciones:

- Las que asigne el ACG para cada actividad específica

Actividades:

- Las que asigne el ACG para cada actividad específica

Política de Administración de los Datos

Seracis Ltda. administrará los datos siguiendo una política enfocada en el ciclo PHVA del ciclo de vida del dato. Es de estricto seguimiento esta política por todos los organismos definidos y creados por el GD y cada uno de ellos no solo realizará lo que le compete sino estará atento e informará al Gobernador de cualquier desviación, contratiempo, mal entendido o insuficiencia.

Administración de la Arquitectura del Dato

Define las necesidades del dato y su flujo a través de los distintos procesos y sistemas de información de la empresa.

- El proceso de revisión del modelo de datos y del modelo de negocio es una labor constante cuyo objetivo es el mantenerlos actualizados y sincronizados a la estrategia corporativa
- Todo dato debe ser considerado en el contexto general de la empresa enmarcándolo en la estrategia corporativa y por lo tanto, un nuevo dato o una modificación de su significado, uso, impacto o representación debe ser revisado y aprobado adecuadamente por el ACG
- Se debe medir el impacto tanto en sistemas de información como en los diferentes procesos afectados por el nuevo dato o por su modificación para que todos ellos sean actualizados de una manera uniforme y sincrónica
- El diccionario de datos, la metadata y las reglas de negocio del dato deben ser mantenidos y actualizados consistentemente.
- TI deberá estar atento a las necesidades de herramientas, HW o SW, requeridos para la correcta administración y gestión de los datos

Desarrollos de Software

El desarrollo de sistemas de información o en general soluciones de datos debe satisfacer las necesidades del negocio y cumplir con sus definiciones y reglas de negocio dadas por el GD.

- Identificar los procesos afectados, los flujos de los datos y las funcionalidades requeridas
- Identificar y definir requerimientos de datos
- Diseñar las estructuras de datos y la solución a esos requerimientos
- Implementar y mantener las soluciones
- Asegurar que la solución cumpla con los estándares y arquitectura de los datos
- Garantizar la integridad, seguridad, uso y mantenimiento adecuado de las estructuras de datos

Administración de la operación del Dato

El continuo monitoreo y gestión del planeamiento, control y seguimiento del ciclo de vida del dato

- Proteger y asegurar las estructuras de datos y el activo que ellos representan
- Garantizar la disponibilidad del dato durante todo su ciclo de vida
- Garantizar su disposición final y recuperación, si así se planeó, cuando la vida del dato termine

Administración de la Seguridad

La seguridad de los datos y por ende de la información es de vital importancia y en Seracis Ltda. es responsabilidad de todos los empleados. TI es el responsable de las políticas de seguridad y así lo seguirá haciendo actualizándolas de acuerdo a lineamientos que defina el GD quien será el máximo rector. La seguridad de la información en Seracis Ltda. se concentra en garantizar

- **Integridad:** Los datos deben ser íntegros de tal manera que la toma de decisiones que se origine de ellos debe ser la más acertada posible. TI implementará las medidas necesarias para controlar la integridad de los datos garantizando el acceso y su correcto y consistente manipulación en los distintos aplicativos
- **Privacidad y Confidencialidad:** Acceso controlado y restringido a los datos y a la información por ellos generada. El GD definirá los consumidores de cada dato y TI garantizará que en las plataformas tecnológicas de Seracis se implemente las reglas que garanticen y obliguen su estricto cumplimiento
- **Disponibilidad:** Los datos y la información por ellos generada deberá estar disponible para los consumidores en el momento oportuno. TI deberá diseñar, mantener y ejecutar políticas, planes y procedimientos para la toma de backups y para la recuperación ante una contingencia o desastre.

Bodegas de Datos, BI, BIG Data

Ningún dato o fuente de información (estructurada o no estructurada) podrá ser usado en la compañía sin la autorización y lineamientos del ACG quien garantizará su debido proceso de GD y para ello debe

- Identificar el origen de la fuente, su validez y responsabilidad
- Implicaciones de su uso dentro de la organización y fuera de ella
- Enmarcar o identificar los contextos en los que se va a emplear y cómo se va a emplear
- Definir los dueños del dato
- Definir las reglas de negocio que apliquen al dato

Política de Calidad de Datos

Seracis Ltda. se compromete a administrar la información y datos, manteniendo la calidad y seguridad, a través de la conformación del Comité de Gobierno de Datos, que velará por gobernar la calidad de los datos, para tener éxito continuo y toma de decisiones asertivas, garantizando el cumplimiento de los principios de completitud, exactitud, conformidad, oportunidad, consistencia, duplicación e integridad mediante la gestión de todos los datos generados por las herramientas avaladas por la organización, que permitan la trazabilidad, la detección y corrección de problemas y monitoreo continuo.

Para dar cumplimiento se asegurará el cumplimiento de las siguientes directrices:

- **Mapear la información:** La calidad de los datos se garantiza mediante la comprensión del negocio completo y el flujo de la información de todos los procesos, esto requiere la captura y registro de datos.

- Manejar el mismo lenguaje: El significado de los conceptos y la estandarización del lenguaje permite reducir ambigüedades, redundancia e inconsistencia, lo cual se relaciona directamente con la calidad de la información.
- Administrar las clasificaciones: es fundamental clasificar el origen del contenido de los datos inmediatamente se realice la captura de información para soportar la gestión del ciclo de vida de la información, controles de acceso y cumplimiento normativo.
- Protección de la información: se garantiza no solo la calidad de los datos sino la protección, confidencialidad y seguridad de estos para mantener la confianza e integridad. Para esto ligados al proceso de seguridad de la información de TI.
- Administración: se asegura el uso y reutilización adecuada de los datos, no desde un proceso de automatización sino de participación continua de los miembros de la organización que son la base para la administración de los datos y fuentes de datos.
- Fomentar la innovación: la gobernanza de los datos se debe adaptar a nuevas ideas y crecimiento, mediante la gestión de los entornos de infraestructura como parte de la arquitectura.
- Control de datos de terceros

Las condiciones de este documento buscan la participación rentable y sin prejuicios ni económicos, ni legales para Seracis Ltda.

ELABORADOR POR
ELSA VELASCO TULCANAZA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y F.

ELABORADOR POR
FEDERICO PINEDA
DIRECTOR NACIONAL COMERCIAL

ELABORADOR POR
ANDRES FELIPE RAMIREZ
DIRECTOR DE G. H.

ELABORADOR POR
RICARDO CARO
DIRECTOR DE OPERACIONES

ELABORADOR POR
SANTIAGO A. GUTIERREZ
DIRECTOR JURÍDICO

ELABORADOR POR
FERNANDO AMOROCHO
DIRECTOR DE TI

REVISADO POR
SARA HENAO CADAVID
DIRECTORA DE PROYECTOS Y CALIDAD

APROBADO POR
LUIS FERNANDO CARVAJAL
GERENTE ADMINISTRATIVO Y F.

APROBADO POR
PETER MURILLO
GERENTE DE OPERACIONES