

	VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	CODIGO OD/031	VERSIÓN 03	Página 1 de 6
				27/03/2026

VALORES

Tolerancia: Respetamos los pensamientos y las acciones de otros cuando resultan opuestos a los nuestros. Escuchamos antes de juzgar y convivimos con la diferencia de origen, edad, género, creencia o forma de pensar, tanto entre compañeros como con los usuarios del servicio. La tolerancia se ejerce frente a las personas y sus ideas; nunca frente a conductas indebidas. No toleramos la corrupción, el soborno, el fraude, la discriminación ni el maltrato: frente a esas conductas la respuesta no es aguantar en silencio, es reportarlas.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
• Escuchar y considerar opiniones distintas en comités y reuniones, sin descalificar a quien piensa diferente. • Tratar con respeto a proveedores y candidatos que no fueron seleccionados, explicando el criterio de la decisión. • No dejar pasar comentarios discriminatorios o burlas: quien los escucha tiene el deber de corregirlos o reportarlos.	• Convivencia respetuosa entre relevos, turnos y compañeros de puesto, incluidos los de otras empresas o contratistas. • Trato igualitario a residentes, visitantes, contratistas, personal de servicios, usuarios y todas las partes interesadas, sin importar su apariencia o condición. • No permitir bromas, apodos ni mensajes ofensivos en el puesto ni en los grupos de mensajería del turno.

Solidaridad: Nos esmeramos por brindar apoyo de manera efectiva, mejorando las condiciones de vida y ofreciendo oportunidades laborales sin discriminación alguna. Aportamos al cuidado del medio ambiente en todas sus formas desde el alcance de nuestras actividades. Reconocemos la dignidad de cada persona: la de quien trabaja con nosotros, la de quien recibe nuestro servicio y la de quien es objeto de un procedimiento de seguridad. Ser solidarios también significa acompañar y proteger a quien reporta de buena fe una irregularidad: quien denuncia no queda solo y no puede ser objeto de represalias, traslados de castigo ni señalamientos.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
• Selección y contratación sin discriminación por sexo, edad, origen, condición física, religión o afiliación política. • Contratar con proveedores formales, que paguen seguridad social y traten dignamente a su personal. • Uso responsable de papel, energía y residuos; disposición adecuada de equipos y baterías dados de baja. • Proteger la identidad de quien usa el canal ético y hacer seguimiento a que no sufra consecuencias por haber reportado.	• Apoyar al compañero de otro puesto ante una novedad y llegar puntual al relevo para no dejarlo solo en el turno. • Atender con humanidad a personas mayores, con discapacidad, menores de edad o en situación de vulnerabilidad. • Manejo adecuado de residuos en el puesto y cuidado de las zonas verdes y comunes del cliente. • No aislar, presionar ni juzgar al compañero que reportó una novedad o una irregularidad.

	VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	CODIGO OD/031	VERSIÓN 03	Página 2 de 6
				27/03/2026

Disciplina y legalidad: Somos constantes en nuestras actividades diarias para lograr las metas propuestas organizacionales, creando estabilidad y consecución con los objetivos. Ser disciplinados también significa hacer las cosas como la ley las exige. En vigilancia y la seguridad privada somos una actividad regulada: cada procedimiento, cada registro, cada permiso y cada credencial tienen un respaldo normativo. Ningún resultado, meta comercial, urgencia del cliente ni orden de un superior justifica saltarse un requisito legal.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
• Licencia de funcionamiento, permisos de armas, comunicaciones y demás autorizaciones siempre vigentes. • Reportes a la Supervigilancia y a la UIAF presentados completos y dentro del plazo, con constancia de radicación archivada. • Hojas de vida verificadas, credenciales y cursos de formación al día antes de asignar a una persona a un puesto. • Todo pago con contrato, factura y soporte; nada queda excluido de nuestros controles.	• Portar credencial y carné vigentes; no prestar el uniforme, el arma ni los medios de comunicación a nadie. • Usar el armamento, el equipo y los medios tecnológicos solo si se cuenta con el permiso vigente y la autorización del cargo. • Minuta y bitácora diligenciadas al día, en orden, sin espacios en blanco ni enmendaduras. Se deja registrado lo que ocurre (Cuando, Quién, Cómo, Dónde) • Cumplir las consignas del puesto tal como están escritas; si una consigna no se puede cumplir, se reporta, no se improvisa.

Vocación de Servicio: Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes, usuarios y partes interesadas, cumpliendo con los estándares establecidos. Servimos bien porque es nuestro trabajo, no para obtener favores a cambio. Un contrato se gana y se conserva con calidad y cumplimiento; nunca con dádivas, comisiones ocultas, invitaciones ni pagos a quien decide. Del mismo modo, la atención que damos en el puesto no depende de propinas ni de obsequios: es la misma para todos.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
• Responder peticiones, quejas y reclamos dentro del término, con respuesta de fondo y trazabilidad. • Presentar ofertas comerciales con información veraz sobre capacidad, personal y medios realmente disponibles. • Aplicar las políticas del PTEE en toda relación con clientes y proveedores.	• Atención amable, oportuna y con lenguaje respetuoso a usuarios, visitantes y contratistas. • No aceptar dinero, obsequios ni favores del cliente, residentes o visitantes a cambio de un trato preferente. • Reportar de inmediato a quien ofrezca algo a cambio de omitir un registro, permitir un ingreso o “hacer la vista gorda”.

	VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	CODIGO OD/031	VERSIÓN 03	Página 3 de 6
				27/03/2026

Compromiso y Lealtad: Aportamos lo necesario para cumplir las expectativas. Conocemos y cumplimos con empeño y profesionalismo los objetivos organizacionales. Mostramos conciencia y sentido de pertenencia a la salvaguarda de los recursos, el medio ambiente y nuestro entorno. La lealtad se debe, al mismo tiempo, a la empresa y a lo correcto. Encubrir un error, un faltante o una conducta indebida no es lealtad: es un riesgo que tarde o temprano golpea a todos, incluida la continuidad del negocio. Ser leal es avisar a tiempo por en la línea de transparencia, aunque el hecho involucre a un compañero, a un jefe o a un cliente.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
• Cuidar y responder por los activos, el presupuesto y la información de la empresa. • Entregar información veraz y completa a la Gerencia, la Revisoría Fiscal y los auditores. • Declarar los conflictos de interés, apenas se presenten y sin esperar a la declaración anual.	• Cuidar el armamento, los radios, los uniformes y la dotación como si fueran propios; reportar daños o pérdidas de inmediato. • Reportar las novedades como ocurrieron; no escribir “sin novedad” para evitarse problemas. • No usar el puesto, el uniforme ni la información del servicio para beneficio propio o de un tercero.

Confidencialidad y cuidado de la información: La información que conocemos por razón de nuestro trabajo no nos pertenece. Rutas, horarios, esquemas de protección, claves, planos, sistemas de alarma, imágenes de cámaras, datos de clientes, residentes y compañeros son información reservada: la usamos únicamente para prestar el servicio y solo la compartimos con quien está autorizado. Esta reserva se mantiene incluso después de terminar el turno, el contrato o el vínculo laboral. En nuestro sector, una conversación imprudente o una foto publicada puede poner en riesgo la vida de una persona.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
• Acuerdos de confidencialidad firmados por empleados, contratistas y proveedores antes de darles acceso a información. • Control de acceso a carpetas, bases de datos y sistemas por perfil de cargo; cada usuario con su propia clave. • Tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 (autorización, finalidad y custodia). • No enviar información de clientes a correos personales ni almacenarla en dispositivos particulares.	• No publicar fotos, videos, ubicaciones ni comentarios del puesto o del cliente en redes sociales o grupos de mensajería. • No comentar con terceros —ni con familiares— rutinas, horarios, desplazamientos o vulnerabilidades del cliente. • Entregar minutas, grabaciones y medios magnéticos solo bajo instrucción directa de Servisión a través de los coordinadores operativos y dejando registro en minuta.

	VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	CODIGO OD/031	VERSIÓN 03	Página 4 de 6
				27/03/2026

	• No compartir claves, códigos de acceso ni controles remotos; no permitir que otro use el usuario propio.
--	--

PRINCIPIOS

Transparencia, Honestidad e integridad: Somos consecuentes con lo que sentimos, pensamos y hacemos, regidos por la rectitud y la integridad, generando seguridad en el entorno. Nuestros registros dicen la verdad: lo que queda escrito en una minuta, una factura o un informe de novedades corresponde exactamente a lo que ocurrió. Entregamos y publicamos la información de forma completa y a tiempo.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
• Soportes que reflejan la realidad de la operación. • Publicación en la página web de la información básica exigida por la normativa aplicable al sector. • Información veraz en licitaciones, propuestas y certificaciones de experiencia.	• Minuta e informes de novedades sin omisiones, sin datos inventados y sin correcciones posteriores no justificadas. • Reportar faltantes, daños o incidentes, aunque impliquen asumir la responsabilidad propia. • No firmar registros de rondas, revistas o consignas que no se realizaron.

Profesionalismo y responsabilidad: Somos conscientes, midiendo y reconociendo los impactos en las tareas que ejecutamos diariamente. Mantenemos los límites apropiados de la labor desempeñada, creando expectativas verdaderas y ciertas, consecuentes con los riesgos a los que estamos expuestos frente a cualquier situación. Respondemos por lo que hacemos y también por lo que dejamos de hacer. Atendemos auditorías, verificaciones y requerimientos, con apertura y sin ocultar información, y damos respuesta a las quejas y denuncias que se presenten. Reconocer un error a tiempo hace parte del profesionalismo; ocultarlo, no.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
• Medir y reportar los indicadores del servicio y del cumplimiento; sustentar las decisiones con datos. • Atender auditorías internas y externas facilitando documentos y accesos, sin “preparar” evidencias. • Entregar al Oficial de Cumplimiento la información que requiera.	• Conocer y aplicar las consignas, los protocolos y el plan de emergencias del puesto asignado. • No exceder las funciones del cargo ni asumir atribuciones propias de la autoridad. • Reportar incidentes y accidentes de inmediato con información completa. • Conocer el por qué y para qué prestamos el servicio, nos permite interiorizar su importancia y cumplir con el debido cuidado.

Respeto y dignidad humana: Consideramos las actuaciones y peticiones de los usuarios del servicio que prestamos en la organización, dentro del marco establecido, ejerciendo actividades y promoviendo la democracia y el civismo. Tenemos una exigencia adicional: nuestros procedimientos pueden afectar la libertad, la intimidad y la integridad de las personas. Por eso actuamos siempre dentro de la ley y en el marco de los derechos humanos. La fuerza es el último recurso, es proporcional a la situación y se emplea solo cuando resulta estrictamente necesaria. No hay lugar a

	VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	CODIGO OD/031	VERSIÓN 03	Página 6 de 6
				27/03/2026

maltrato, discriminación, acoso, requisas humillantes ni uso indebido de cámaras o medios tecnológicos.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
- Formación en derechos humanos y en uso proporcional de la fuerza para el personal operativo. - Comité de convivencia laboral activo y política de prevención del acoso laboral y sexual aplicada. - Atención de peticiones y reclamos de usuarios con trato digno y respuesta razonada.	- Requisas y controles de acceso realizados con respeto, con explicación previa y preservando la intimidad de la persona. - Uso del CCTV exclusivamente para fines de seguridad; nunca para vigilar, grabar o compartir la vida privada de nadie. - Trato respetuoso y sin discriminación a toda persona, incluso cuando se le está negando el ingreso o retirando del lugar.

Cero tolerancia frente a la corrupción, el soborno y el fraude: No aceptamos, no ofrecemos, no prometemos, no autorizamos ni permitimos ningún acto de corrupción, soborno o fraude, ya sea con funcionarios públicos o entre particulares, de manera directa o a través de terceros, dentro o fuera del país. Esta posición no admite excepciones por presión comercial, por costumbre del sector, por urgencia, por el monto involucrado ni por instrucción de un superior. Quien reciba una orden contraria a este principio debe negarse a cumplirla y reportarla por el canal ético: negarse no genera sanción alguna y reportar de buena fe está protegido.

Cómo se ve en el área administrativa	Cómo se ve en la operación
- Debida diligencia a clientes, proveedores y contratistas antes de vincularlos. - Prohibición absoluta de aportes o apoyos a campañas, partidos o movimientos políticos. - Declaración y manejo de conflictos de interés; ninguna decisión de compra o contratación en manos de quien tenga interés en ella. - Prohibición de pagos en efectivo por fuera de los topes y controles definidos en el PTEE.	- No recibir dinero, regalos ni favores para permitir ingresos o salidas, omitir un registro o alterar una minuta. - No cobrar por servicios no autorizados ni ofrecer "arreglos" a nombre de la empresa. - Reportar por el canal ético cualquier ofrecimiento, presión o amenaza recibida, incluso si proviene de un superior o del cliente. - No colaborar, por acción u omisión, con hurtos, contrabando o ingreso de elementos prohibidos al lugar custodiado.