## 1. PRESENTACIÓN

El presente Acuerdo Marco de Servicio y Compromisos de Seguridad establece los principios, compromisos y condiciones generales que orientan la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada de ISVI LTDA.

Este documento constituye una declaración institucional dirigida a las partes interesadas de la organización y tiene como propósito comunicar los compromisos que orientan la prestación de los servicios, la gestión de los riesgos, el respeto por los derechos humanos, la integridad, la protección de las personas y los activos, y la mejora continua.

El documento tiene carácter general e informativo. No constituye por sí mismo un contrato individual de prestación de servicios, una oferta comercial vinculante ni un instrumento que sustituya los contratos, acuerdos comerciales, anexos técnicos, procedimientos operacionales o demás documentos específicos que regulen cada servicio. Los compromisos particulares serán definidos conforme a los instrumentos contractuales aplicables, los requisitos legales y las condiciones acordadas con cada cliente.

## 2. OBJETO

Establecer y comunicar los compromisos institucionales de ISVI LTDA relacionados con la prestación responsable de los servicios de vigilancia y seguridad privada, mediante un enfoque de gestión integral del riesgo, cumplimiento de los requisitos aplicables, protección de los derechos humanos, conducta ética, seguridad operacional y mejora continua.

## 3. ALCANCE

El presente documento aplica como marco institucional de referencia para la comunicación de los compromisos generales de ISVI LTDA relacionados con sus actividades y servicios autorizados.

Dentro de su alcance se consideran, según las autorizaciones legales, las condiciones contractuales y la naturaleza de cada servicio:

- Vigilancia y seguridad privada fija y móvil, con o sin armas.
- Protección de personas naturales y jurídicas.
- Protección de bienes muebles e inmuebles.
- Vigilancia y protección de instalaciones.
- Escolta de personas, vehículos y mercancías.
- Asesoría, consultoría e investigación en seguridad privada.
- Utilización de recursos humanos, animales, materiales y tecnológicos autorizados.
- Operación de vehículos, instalaciones y demás recursos requeridos para la prestación de los servicios autorizados.

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.

Las condiciones específicas de cada operación se determinarán a partir de los requisitos del cliente, las características del entorno, los riesgos identificados, los requisitos legales y reglamentarios y la capacidad operacional de ISVI LTDA.

## 4. PARTES INTERESADAS

Este documento está dirigido a las partes interesadas pertinentes de ISVI LTDA, considerando sus necesidades, expectativas y relación con las actividades de la organización.

Se consideran, según corresponda:

- Clientes y usuarios de los servicios.
- Trabajadores, colaboradores y personal operativo y administrativo.
- Proveedores, contratistas y socios de negocio.
- Autoridades competentes y organismos de vigilancia y control.
- Visitantes y usuarios de las instalaciones donde se prestan los servicios.
- Comunidades y demás personas que puedan verse afectadas por las operaciones.
- Accionistas, directivos y órganos de gobierno corporativo.
- Otras partes interesadas identificadas por la organización.

La identificación y priorización de estas partes interesadas se gestionará mediante los mecanismos establecidos por ISVI LTDA dentro de su Sistema Integrado de Gestión.

## 5. MARCO DE GESTIÓN Y REFERENCIAS NORMATIVAS

ISVI LTDA articula los compromisos establecidos en este documento con el enfoque de su Sistema Integrado de Gestión y con los requisitos aplicables de las siguientes normas de referencia:

- **ISO 9001:2015:** sistemas de gestión de la calidad.
- **ISO 14001:2026:** sistemas de gestión ambiental.
- **ISO 45001:2018:** sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- **ISO 18788:2015, adoptada en Colombia como NTC-NTC ISO 18788:2018:** sistemas de gestión para operaciones de seguridad privada.
- **ISO 28000:2022:** sistemas de gestión de la seguridad y resiliencia.
- **ISO 37001:2025:** sistemas de gestión antisoborno.

La aplicación de estas referencias se determinará de acuerdo con el alcance del SIG, la naturaleza de las actividades, los riesgos y los requisitos aplicables a ISVI LTDA.

La mención de estas normas expresa la articulación del documento con el marco de gestión de la organización y no constituye por sí misma una declaración de certificación ni demuestra el cumplimiento integral de cada norma.

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.

## 6. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

ISVI LTDA desarrolla sus actividades de acuerdo con la legislación y los requisitos reglamentarios que resulten aplicables a sus servicios, operaciones, trabajadores, relaciones comerciales y demás actividades bajo su responsabilidad.

Para la identificación y evaluación de los requisitos legales se consideran, según su aplicabilidad, las siguientes disposiciones de referencia:

- **Decreto-Ley 356 de 1994:** Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.
- **Ley 1581 de 2012:** disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Decreto 1074 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, incluidas las disposiciones aplicables a la protección de datos personales.
- **Ley 1562 de 2012:** disposiciones relacionadas con el Sistema General de Riesgos Laborales y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Decreto 1072 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, incluidas las disposiciones aplicables al SG-SST.
- **Resolución 0312 de 2019:** estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, según corresponda.
- **Ley 1778 de 2016:** disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y otras disposiciones aplicables.
- **Ley 2195 de 2022:** medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

Esta relación es orientativa y no constituye una lista exhaustiva. La aplicabilidad, vigencia, modificaciones, derogatorias y obligaciones específicas de estas y otras disposiciones deberán verificarse mediante la matriz de requisitos legales y otros requisitos del SIG, con apoyo de las áreas competentes.

La organización mantendrá los mecanismos de identificación, actualización, comunicación, evaluación y seguimiento de las obligaciones legales y reglamentarias que correspondan.

## 7. ENFOQUE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ISVI LTDA desarrolla sus servicios bajo un enfoque de gestión integral del riesgo, orientado a la prevención, protección y control de las amenazas que puedan afectar a las personas, los activos, las instalaciones y las operaciones de sus clientes.

La planificación y ejecución de cada servicio considera, según corresponda:

- Características del servicio.
- Activos objeto de protección.
- Amenazas y vulnerabilidades.
- Condiciones del entorno.

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.

- Requisitos legales y reglamentarios.
- Requisitos del cliente.
- Recursos necesarios.
- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Aspectos ambientales pertinentes.
- Requisitos de integridad y antisoborno.
- Necesidades de comunicación y respuesta ante incidentes.

Este enfoque se encuentra especialmente relacionado con los principios de gestión de operaciones de seguridad contemplados en NTC ISO 18788:2018.

## 8. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SERVICIO

Antes de la aceptación de un servicio, ISVI LTDA realiza la revisión de los requisitos aplicables, considerando la información proporcionada por el cliente, las condiciones de operación, los requisitos legales y reglamentarios y los recursos necesarios para su adecuada prestación.

Cuando corresponda, los requisitos particulares son documentados mediante los instrumentos establecidos por la organización, tales como caracterizaciones, anexos técnicos, matrices de requisitos, análisis de riesgos, planes operacionales, consignas y acuerdos de nivel de servicio.

La información obtenida mediante el seguimiento, medición, análisis, evaluación, retroalimentación, quejas, reclamos e incidentes será utilizada, según corresponda, como entrada para la toma de decisiones, el tratamiento de no conformidades y la mejora continua del servicio y del Sistema Integrado de Gestión.

La determinación y revisión de los requisitos del servicio responde al enfoque de gestión de la calidad establecido en ISO 9001:2015, particularmente en lo relacionado con la determinación, revisión y comunicación de los requisitos aplicables a los productos y servicios.

## 9. GESTIÓN DEL RIESGO

ISVI LTDA aplica un enfoque basado en riesgos para la planificación y prestación de sus servicios de seguridad.

La identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos se desarrolla de acuerdo con las características de cada operación y permite establecer controles orientados a prevenir o reducir la probabilidad y/o las consecuencias de eventos que puedan afectar la seguridad.

Los controles definidos pueden comprender, entre otros:

- Asignación de personal.
- Supervisión.
- Procedimientos operacionales.
- Consignas.

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.

- Medios tecnológicos.
- Sistemas de comunicación.
- Controles de acceso.
- Rondas y verificaciones.
- Protocolos de actuación.
- Planes de contingencia y respuesta.
- Seguimiento de incidentes y novedades.

Los controles son revisados cuando se presentan cambios significativos en las condiciones de operación o cuando los resultados del servicio así lo requieren.

## 10. PERSONAL Y COMPETENCIA

ISVI LTDA dispone de personal seleccionado y asignado de acuerdo con los requisitos establecidos para las funciones correspondientes y con las condiciones particulares de cada servicio.

La organización desarrolla actividades relacionadas con la competencia, formación, toma de conciencia y evaluación del personal, de acuerdo con las necesidades de las operaciones y los requisitos aplicables.

La estructura organizacional de ISVI LTDA contempla, entre otras, las Direcciones de Operaciones, Negocios, Investigaciones, Asuntos Legales y Humanos y SIG, junto con las funciones de apoyo necesarias para la gestión de los servicios.

## 11. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ISVI LTDA promueve la consulta y participación de los trabajadores en los asuntos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con los mecanismos establecidos por la organización y los requisitos aplicables.

Cuando el servicio se desarrolla en instalaciones o bajo condiciones controladas o administradas por terceros, se establecen mecanismos de coordinación respecto de los peligros, controles, procedimientos de emergencia y demás condiciones de seguridad y salud en el trabajo que resulten pertinentes.

La gestión de estos aspectos se desarrolla de acuerdo con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y los requisitos aplicables de ISO 45001:2018.

## 12. GESTIÓN AMBIENTAL

ISVI LTDA reconoce la importancia de gestionar los aspectos ambientales asociados a sus actividades y desarrolla los controles correspondientes de acuerdo con la naturaleza y condiciones de sus operaciones.

Cuando resulte pertinente, se consideran aspectos relacionados con el uso de recursos, consumo de combustibles y energía, generación de residuos, utilización de vehículos y equipos, atención de emergencias y demás aspectos ambientales que puedan estar bajo control o influencia de la organización.

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.

- aspectos e impactos ambientales;
- perspectiva de ciclo de vida, cuando sea aplicable;
- obligaciones de cumplimiento;
- prevención de la contaminación;
- desempeño ambiental;
- preparación y respuesta ante emergencias ambientales;
- comunicación ambiental pertinente.

La gestión ambiental se desarrolla bajo los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión Ambiental de ISVI LTDA y los requisitos aplicables de ISO 14001:2026.

## 13. INTEGRIDAD Y PREVENCIÓN DEL SOBORNO

ISVI LTDA mantiene el compromiso de desarrollar sus actividades bajo principios de integridad, transparencia y conducta ética.

En el desarrollo de sus relaciones comerciales y operacionales se aplican controles orientados a prevenir, detectar y gestionar situaciones relacionadas con el soborno y otras prácticas contrarias a los principios de integridad de la organización.

De acuerdo con la naturaleza y nivel de riesgo de las relaciones comerciales, podrán aplicarse mecanismos de debida diligencia, controles sobre socios de negocio, controles financieros y no financieros, gestión de regalos y hospitalidad, mecanismos para la presentación de inquietudes e investigación de situaciones que puedan constituir actos de soborno.

Estos elementos se encuentran relacionados con los requisitos establecidos en ISO 37001:2025.

## 14. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida, generada o administrada durante la prestación de los servicios será gestionada de acuerdo con los requisitos legales, contractuales y organizacionales aplicables.

ISVI LTDA establece controles para proteger la información relacionada con sus clientes, operaciones, instalaciones, riesgos, procedimientos, incidentes, investigaciones y demás información que requiera tratamiento restringido.

El acceso, utilización, conservación y disposición de la información se realiza de acuerdo con las responsabilidades y autorizaciones establecidas.

## 15. GESTIÓN DE INCIDENTES Y EMERGENCIAS

ISVI LTDA dispone de mecanismos para la comunicación, atención, reporte y seguimiento de incidentes relacionados con la prestación de sus servicios.

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.

De acuerdo con las características de cada operación, se establecen protocolos de respuesta y mecanismos de comunicación y escalamiento.

Los incidentes relevantes pueden generar procesos de análisis, investigación, tratamiento de causas y establecimiento de acciones correctivas o de mejora, de acuerdo con los resultados obtenidos.

## 16. CONTINUIDAD Y RESPUESTA OPERACIONAL

Cuando las características del servicio lo requieran, se establecen mecanismos para mantener o recuperar las condiciones de operación frente a eventos que puedan afectar la prestación normal del servicio.

Para servicios relacionados con transporte, escolta de mercancías, instalaciones logísticas o seguridad de la cadena de suministro, podrán establecerse controles específicos de acuerdo con la evaluación de riesgos y los requisitos aplicables.

Cuando resulte aplicable al servicio contratado, ISVI LTDA establece medidas orientadas a fortalecer la seguridad y resiliencia de las operaciones y de la cadena de suministro, considerando la identificación y tratamiento de riesgos, los controles de seguridad, los recursos requeridos, los mecanismos de comunicación y respuesta y las acciones necesarias para la recuperación de las condiciones operacionales.

En estos casos se consideran los principios de seguridad y resiliencia contemplados en ISO 28000:2022.

## 17. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

ISVI LTDA establece canales de comunicación para facilitar:

- Solicitudes de servicio.
- Requerimientos operacionales.
- Reporte de novedades.
- Comunicación de incidentes.
- Atención de quejas y reclamos.
- Retroalimentación sobre el servicio.
- Comunicación de cambios.
- Seguimiento de compromisos.
- Identificación de oportunidades de mejora.
- Denuncias

La información necesaria y pertinente para la adecuada prestación del servicio será comunicada oportunamente a las partes responsables, mediante los canales definidos, garantizando su tratamiento conforme a los requisitos legales, contractuales y organizacionales aplicables en materia de protección de datos personales, confidencialidad y seguridad de la información.

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.

## 18. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

ISVI LTDA realiza seguimiento a la prestación de sus servicios mediante mecanismos establecidos de acuerdo con las características de cada operación.

El seguimiento puede considerar, entre otros aspectos:

- Cumplimiento de las condiciones del servicio.
- Cobertura operacional.
- Cumplimiento de consignas y procedimientos.
- Supervisión.
- Atención de novedades e incidentes.
- Tiempos de respuesta.
- Disponibilidad de recursos.
- Cumplimiento de requisitos.
- Satisfacción del cliente.
- Gestión de quejas y reclamos.
- Cumplimiento de acciones de mejora.

Los criterios e indicadores específicos podrán ser establecidos de acuerdo con las características y requisitos de cada servicio.

## 19. DERECHOS HUMANOS

ISVI LTDA reconoce el respeto de los derechos humanos como un elemento fundamental de las operaciones de seguridad privada.

En el desarrollo de sus servicios, la organización establece controles orientados a prevenir impactos adversos sobre los derechos y libertades fundamentales de las personas.

Entre los principios que deben observarse se encuentran, según corresponda:

- Derecho a la vida.
- Integridad personal.
- Dignidad humana.
- Igualdad y no discriminación.
- Prohibición de la tortura y de los tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- Prohibición de la esclavitud y del trabajo forzado.
- Protección frente a la trata de personas.
- Respeto por la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- Respeto por las garantías asociadas al debido proceso.
- Respeto por las demás libertades y derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico aplicable.

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.

En el marco de la prestación de sus servicios de vigilancia y seguridad privada, ISVI LTDA toma como referencia los requisitos aplicables de la NTC-ISO 18788:2018, así como los instrumentos internacionales y disposiciones nacionales pertinentes en materia de derechos humanos y conducta responsable en operaciones de seguridad privada.

Entre los referentes considerados se encuentran la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, el Documento de Montreux y el Código Internacional de Conducta para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada (ICoC), además de la Constitución Política de Colombia y la legislación aplicable.

Estos referentes orientan la identificación y gestión de riesgos e impactos sobre los derechos humanos, la conducta del personal, la prevención de abusos y la gestión responsable de las operaciones, de acuerdo con su naturaleza, alcance y aplicabilidad.

Los compromisos específicos de ISVI LTDA en esta materia se desarrollan en el numeral 19 del presente documento. La identificación de obligaciones legales, su aplicabilidad y evaluación de cumplimiento se administran mediante los instrumentos correspondientes del Sistema Integrado de Gestión.

## 20. USO DE LA FUERZA

ISVI LTDA reconoce que cualquier uso de la fuerza dentro de las operaciones de seguridad debe encontrarse sujeto a requisitos legales, procedimientos autorizados y criterios de necesidad, razonabilidad y proporcionalidad.

La organización establece y documenta procedimientos de uso de la fuerza aplicables a las operaciones en las que dicho recurso pueda resultar necesario.

Estos procedimientos consideran, según corresponda:

- Autodefensa.
- Defensa de otras personas.
- Autorización para el porte y uso de armas.
- Continuo de fuerza.
- Fuerza menos letal.
- Fuerza letal.
- Supervisión.
- Capacitación.
- Reporte e investigación posterior de los eventos.

ISVI LTDA exige que las personas que participan en la prestación de los servicios actúen de manera profesional, íntegra, respetuosa y conforme a la legislación aplicable, los principios institucionales, los procedimientos autorizados y los códigos de conducta establecidos por la organización.

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.

## 21. COMPROMISO INSTITUCIONAL

ISVI LTDA desarrolla sus servicios bajo los valores corporativos de **prudencia, honradez, responsabilidad y calidez**, orientando sus actuaciones hacia la protección de la vida, los activos y la sostenibilidad de sus clientes y partes interesadas.

La organización mantiene como propósito brindar servicios de vigilancia y seguridad privada articulando protección, análisis y consultoría en la gestión integral del riesgo, con personal calificado y soluciones acordes con las necesidades de sus clientes.

El presente **Acuerdo Marco de Servicio y Compromisos de Seguridad de ISVI LTDA** ha sido revisado y aprobado por la organización como documento institucional para la comunicación de sus principios, compromisos y condiciones generales de prestación del servicio a sus partes interesadas.



JOSÉ DAVID AMÓRTEGUI JIMÉNEZ
PRESIDENTE EJECUTIVO
ISVI LTDA

Este documento contiene información de propiedad de **ISVI LTDA.** Antes de utilizar alguna copia de este, verifique con el área SIG que la versión sea igual a la última autorizada, verifique la validez de su origen, de no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso inadecuado. Toda copia sin previa autorización del proceso titular de la información se considerará plagio y por tanto está prohibido la copia, publicación o reproducción masiva por cualquier medio, y para fines diferentes a los originalmente planteados.