

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	1

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. ALCANCE DEL MANUAL	4
3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	5
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
6. LA ORGANIZACIÓN	7
6.1. Misión	7
6.2. Visión	7
6.3. Valores Corporativos	7
6.4. Mapa de Procesos	8
6.5. Compromiso con el Medio Ambiente y Gestión de Riesgos del Cambio Climático	10
7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11
7.1. Contexto Interno	11
7.2. Contexto Externo	11
8. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	12
8.1. Contacto con Autoridades y Grupos de Interés	13
9. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	13
9.1. Justificación de exclusiones en la aplicación de la norma ISO 9001:2015	13
9.2. Declaración de aplicabilidad de los controles de la norma ISO/IEC 27001:2022	13
10. LIDERAZGO	14
10.1. Liderazgo y Compromiso	14
10.2. Enfoque al Cliente	14
11. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	14
11.1. Política del Sistema de Gestión Integrado	14
11.2. Objetivos del Sistema de Gestión Integrado	15
11.3. Seguimiento de Objetivos e Indicadores del Sistema de Gestión Integrado	16
12. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	17
12.1. Responsabilidad y Autoridad	17
12.2. Estructura Organizacional de la Seguridad de la Información	17
12.2.1. Miembros	17
12.2.2. Periodicidad	18
12.2.3. Responsabilidades del Comité	18
12.2.4. Matriz RACI del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	19
13. PLANIFICACIÓN	19

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	2

13.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	19
13.2. Planificación de los cambios	20
14. APOYO	21
14.1. Recursos	21
14.2. Personas	21
14.3. Infraestructura	21
14.4. Ambiente para la Operación de los Procesos	21
14.5. Conocimiento de la Organización	21
14.6. Competencia	22
14.7. Toma de conciencia	22
14.8. Comunicación	22
14.9. Información documentada	23
15. OPERACIÓN	24
15.1. Planificación y Control Operacional	24
15.2. Requisitos para los productos y servicios	25
15.2.1. Comunicación con el Cliente	25
15.2.2. Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios	25
15.2.3. Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios	25
15.2.4. Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios	25
15.2.5. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	26
15.2.6. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente	26
15.3. Producción y provisión del servicio	26
15.3.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio	26
15.3.2. Identificación y trazabilidad	26
15.3.3. Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores	26
15.3.4. Preservación	27
15.3.5. Actividades posteriores a la entrega	27
15.3.6. Control de los cambios	27
15.4. Liberación de los Servicios	27
15.5. Control de las Salidas No Conformes	27
15.6. Políticas Específicas de la Seguridad de la Información	28
16. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	28
16.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	28
16.1.1. Satisfacción del Cliente	29
16.1.2. Análisis y evaluación	29
16.1.3. Auditorías Internas	29

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	3

16.1.4. Revisión por la Dirección	29
17. MEJORA	29
18. SANCIONES	30
19. HISTORIAL DE CAMBIOS	31

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	4

1. OBJETO

El presente documento ofrece una visión general del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Servinformación, su sede principal y las operaciones en sucursales, sedes alternas y organizaciones aliadas que operen bajo el alcance del sistema. Articula la estructura organizacional, el contexto de la empresa, y la interacción de sus procesos y procedimientos, incluyendo los mecanismos de gobernanza multi-sitio que aseguran la coherencia del sistema a través de todas las ubicaciones.

Se presentan la política y objetivos del SGI, el alcance del sistema, el mapa de procesos, así como la política y objetivos de seguridad de la información. Esta información documentada describe la operación, responsabilidades y métodos de control de los procesos, sirviendo como guía para todos los colaboradores —tanto en la sede principal como en sucursales y aliadas— en el cumplimiento de las metas estratégicas establecidas por la Dirección.

Servinformación reconoce la información como un activo fundamental para el logro de su misión, visión y objetivos, por lo que ha definido lineamientos claros para proteger su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Las directrices del SGI deben ser adoptadas por colaboradores, contratistas y terceros relacionados en todas las ubicaciones donde opera la organización, promoviendo un entorno confiable, eficiente y alineado con los principios de excelencia, transparencia y sostenibilidad.

2. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual define el Sistema de Gestión Integrado de Servinformación y establece los lineamientos fundamentales para su implementación y desarrollo. Estos lineamientos deben ser adoptados por todos los colaboradores, contratistas, visitantes y terceros que mantengan alguna relación con la organización en cualquiera de sus sedes, sucursales u operaciones aliadas.

La aplicación de estas directrices tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas en materia de calidad y seguridad de la información, de acuerdo con los estándares **ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022**.

Para sucursales y aliadas, el presente manual constituye el documento rector que establece los requisitos mínimos de gestión. Cada sede puede desarrollar procedimientos operativos locales complementarios, siempre que sean coherentes con este manual y estén aprobados por el Líder del SGI.

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	5

3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El Sistema de Gestión Integrado de Servinformación está conformado por los siguientes sistemas de gestión:

- **Sistema de Gestión de Calidad**, fundamentado en el cumplimiento del estándar ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos
- **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, fundamentado en el cumplimiento del estándar ISO/IEC: 27001:2022, Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos
- **Buenas prácticas ambientales**, alineadas con los principios de la norma ISO 14001:2015 como compromiso voluntario. Estas prácticas no forman parte del alcance de certificación del SGI pero constituyen un compromiso formal documentado en la Política del SGI y en los registros de la revisión por la Dirección.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos indicados a continuación son tomados como referencia indispensable para la aplicación del presente documento:

- **ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario**
- **ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos**
- **ISO 9001:2015/Amd 1:2024, Enmienda 1: Acciones relativas al cambio climático**
- **ISO/IEC 27000:2018, Tecnología de la información – Técnicas de seguridad – SGSI – Visión general y vocabulario**
- **ISO/IEC 27001:2022, Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad – SGSI – Requisitos**
- **ISO 14001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental (referencia voluntaria)**
- **ISO 45001:2018, Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (referencia voluntaria)**
- **ISO 31000:2018, Gestión del riesgo – Directrices**

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción de Mejora:** Acción encaminada a identificar oportunidades de mejora en los procesos con el fin de optimizarlos, aumentando su capacidad para cumplir con los requisitos y evidenciándose con los resultados obtenidos.
- **Adecuación:** Es el nivel de ajuste o conformidad entre un recurso, acción o sistema

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	6

y los requisitos, normas o expectativas establecidos. Indica si algo es apropiado o correcto para un propósito específico.

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- **Cambio Climático:** El cambio climático se refiere a los cambios a largo plazo de las temperaturas y los patrones climáticos. Estos cambios pueden ser naturales, debido a variaciones en la actividad solar o erupciones volcánicas grandes. Pero desde el siglo XIX, las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático, debido principalmente a la quema de combustibles fósiles como el carbón, el petróleo y el gas. (<https://www.un.org/es/climatechange/what-is-climate-change>)
- **Conveniencia:** Es el grado en que algo resulta oportuno, útil o beneficioso en una situación determinada. Se refiere a que una acción, decisión o herramienta es apropiada considerando el contexto y los objetivos que se desean alcanzar.
- **Eficacia:** Es la capacidad de lograr los resultados deseados o cumplir con los objetivos propuestos. Se centra en el impacto o el logro final, sin considerar necesariamente los recursos utilizados.
- **Información documentada:** información requerida para ser controlada, mantenida y retenida por la organización y el medio en el que está contenido.
- **Mapa de proceso:** Gráfica que muestra la interacción entre proveedores, procesos y clientes.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Partes interesadas:** Todo aquél que se vea o pueda ver afectado por la gestión de la organización. Individuos dentro de la Organización (Empleados, Visitantes, Contratistas), Quienes tomen decisiones, Sindicato, Instituciones financieras, Compañías de seguros, Clientes y Sociedad en general.
- **Riesgo:** Es “la proximidad voluntaria o inconsciente a una situación de peligro”. Es la exposición al peligro o a circunstancias que nos puedan generar daño o consecuencias. El riesgo es el efecto (positivo o negativo) de un evento o serie de eventos que puede ocurrir en uno o varios lugares.
- **Sede principal:** Ubicación central de Servinformación en Bogotá desde donde se coordina el SGI.
- **Sucursal:** Sede propia de Servinformación en una ubicación geográfica diferente a la sede principal, sujeta al mismo SGI.
- **Aliada:** Organización externa vinculada contractualmente a Servinformación que opera bajo requisitos definidos del SGI.

Y demás definiciones incluidas en “ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario”, e “ISO/IEC 27000:2018 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Visión general y vocabulario”.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	7

6. LA ORGANIZACIÓN

Servinformación es una empresa que nace en 1999 como el resultado del esfuerzo y dedicación de un grupo de profesionales especializados y dedicados a diferentes áreas de la consultoría, la recolección de información e implementación de Sistemas de Información Geográfica (SIG). Es líder en georreferenciación. Presta servicios profesionales en diferentes proyectos relacionados con georreferenciación y sistemas de información geográfica, localización inteligente además es integrador tecnológico de diferentes casas de productos geográficos de reconocimiento a nivel mundial. lo que permite estar a la vanguardia de nuevas tecnologías introduciendo en los productos y servicios basados en ML, BigData, Inteligencia Artificial y desarrollos en la nube.

La razón social es **INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S.** sigla **SERVINFORMACION** Nit: 830.062.674-0, el domicilio principal está ubicado en Bogotá, Barrio el Polo Calle 84 N° 24-78, teléfono PBX 2562030; Página web www.servinformacion.com correo electrónico: servinformacion@servinformacion.com

Servinformación ha establecido, documentado, implementado y mantiene actualizado su Sistema de Gestión Integrado, procurando la mejora continua de su eficacia conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Asimismo, ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en cumplimiento con los lineamientos establecidos en la norma ISO/IEC 27001:2022.

6.1. Misión

“Somos una empresa que al ordenar y enriquecer la información utilizando localización inteligente, transformamos y generamos valor creando soluciones de innovación de alto impacto, garantizando la rentabilidad y auto sostenibilidad en el tiempo que nos permita ofrecer a clientes, socios y colaboradores crecer dentro de la empresa”.

Esto implica, que la compañía debe procurar mantener la información actualizada para orientar las soluciones que se entregan al cliente final.

6.2. Visión

“Evolucionar nuestros modelos de negocios a servicios de información, con soluciones replicables y rentables de alto impacto. Esto puede incluir alianzas y actuar como catalizador de nuevos proyectos”.

Esto obliga a que la compañía mantenga un alto compromiso de innovación y estar a la vanguardia de la tecnología.

6.3. Valores Corporativos

Servinformación fomenta y promueve los siguientes valores con todos los colaboradores,

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	8

socios, clientes y proveedores, tanto en la sede principal como en sucursales y aliadas

- **Compromiso social:** Cualidad que permite el trabajo armónico de todos los colaboradores.
- **Honestidad:** Cualidad de comportarse dentro de la verdad y los principios, con respeto a la filosofía, la cultura y la confianza dada por la organización.
- **Respeto:** Cualidad que permite el trabajo armónico de todos los colaboradores, favoreciendo la aceptación, tolerancia, comunicación y empatía.
- **Lealtad:** Cualidad que favorece la confianza mutua basada en el apoyo, el respaldo, la fidelidad y la credibilidad puesta en el otro.
- **Compromiso:** Habilidad que permite generar un cambio en nuestro entorno proporcionando bienestar desde la empatía y protección de la sociedad y el medio ambiente
- **Innovación:** Habilidad que permite co-crear y transformar por medio de ideas creativas, diversidad y recursividad, y de esta manera ser competitivos en el mercado.
- **Felicidad en el trabajo:** Habilidad que promueve el compromiso y el desempeño, a través del disfrute del ambiente laboral, favoreciendo la pertenencia, el sentimiento de gratitud, y la motivación.
- **Trabajo en equipo:** Habilidad de aportar capacidades y fortalezas propias para el éxito de la organización, dentro de espacios caracterizados por el reconocimiento, el asertividad, la sincronía, y el compañerismo

Se promueve un ambiente laboral en el que los colaboradores se sientan parte de una familia, con libertad para expresar sus ideas en todos los niveles de la organización. Se fomenta el sentido de pertenencia, el conocimiento de los productos y el reconocimiento de los logros alcanzados. Todo esto contribuye al desarrollo de la inteligencia emocional, fortalecida a través de una comunicación constante y efectiva.

El reconocimiento que tiene la compañía en los diferentes sectores de la economía, permite generar confianza en los clientes, la cual se mide periódicamente con la encuesta de satisfacción de clientes cumpliendo las metas de la organización.

6.4. Mapa de Procesos

Servinformación ha determinado un mapa de procesos que muestra la interacción entre los diferentes procesos, desde la identificación de las necesidades del cliente hasta la satisfacción de sus necesidades. El mapa consta de tres tipos de proceso:

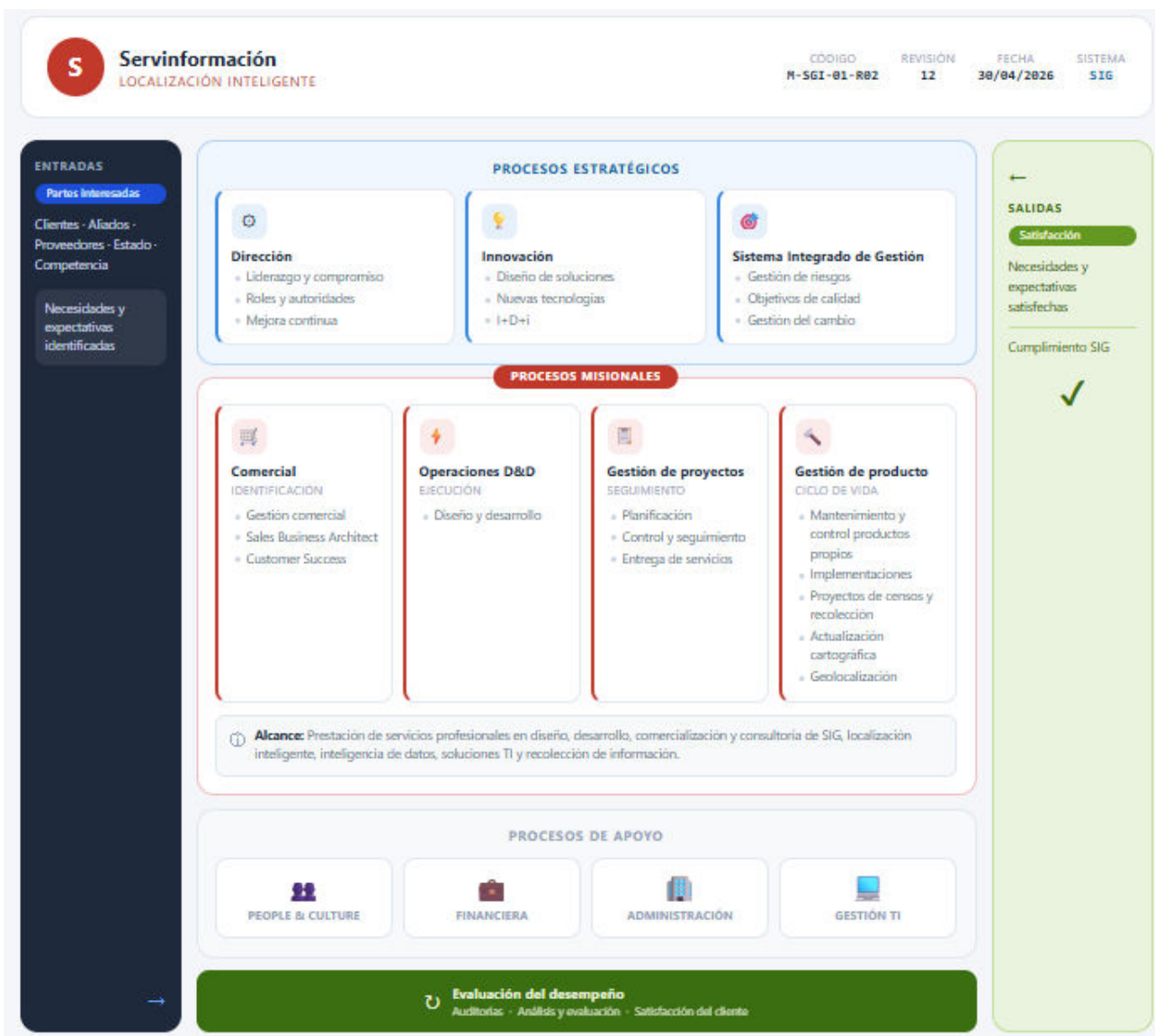
Procesos Estratégicos	Procesos Misionales	Procesos de Apoyo
Dirección	Comercial	People & Culture

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	9

Innovación Sistema integrado	Sales Business Achitect Customer Success Operaciones D&D Servicios Profesionales Gestión de producto (Actualización, Geolocalización, Censos, implementaciones	Gestión Financiera Gestión Administrativa Gestión IT
---------------------------------	---	--

Para todos los procesos existen las caracterizaciones respectivas, donde se observan las partes interesadas, sus recursos, ingresos, salidas, responsables, seguimiento y medición al proceso. El registro es “**M-SGI-01-R02 Mapa de Procesos**”. Las sucursales y aliadas adoptan el mismo mapa de procesos.

 Servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	10



6.5. Compromiso con el Medio Ambiente y Gestión de Riesgos del Cambio Climático

Servinformación, en el marco de su Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022) y en atención a la enmienda ISO 9001:2015/Amd 1:2024 sobre acciones relativas al cambio climático, reafirma su compromiso voluntario con la sostenibilidad. Este compromiso se materializa a través de iniciativas como la alianza con Saving The Amazon, el uso de paneles solares, la reducción de huella de carbono, la digitalización de procesos y la gestión responsable de residuos tecnológicos. Estas prácticas son coherentes con los principios de ISO 14001, aunque dicha norma no hace parte del alcance de certificación actual del SGI. Su seguimiento se incorpora como parte

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	11

de la revisión por la Dirección y de la gestión de riesgos y oportunidades del sistema.

7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En el contexto de la Organización se contemplan las condiciones internas y externas, que pueden generar eventos que originen oportunidades o afecten negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de **Servinformación**, este contexto alude a los elementos, subsistemas y condiciones en que se desenvuelve la Organización, el comportamiento organizacional y aquello que tiene un impacto decisivo en el desarrollo de Servinformación.

La Matriz DOFA es una herramienta estratégica que permite analizar el contexto interno y externo para identificar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Servinformación dispone del registro “**P-DI-01-R02 DOFA**” para evidenciar tal análisis.

7.1. Contexto Interno

Servinformación cuenta con una base interna sólida que respalda su crecimiento, destacando su solvencia financiera, el aumento de certificaciones de Google (incluyendo MSP), y la integración de inteligencia artificial en sus procesos y cultura. Ha fortalecido sus políticas de seguridad de la información y ciberseguridad, implementando controles como 2FA, gestión de accesos y vulnerabilidades. Además, promueve la sostenibilidad mediante iniciativas como paneles solares y transporte compartido.

Existen desafíos internos como mejorar la transferencia de cultura organizacional en los países donde opera, gestionar el desperdicio electrónico, avanzar en la estandarización de procesos clave y explorar oportunidades en el mercado gubernamental

7.2. Contexto Externo

El entorno tecnológico actual se caracteriza por un ritmo acelerado de cambio e innovación, lo cual impacta directamente en el desempeño de las empresas del sector. Este dinamismo exige que **Servinformación** mantenga sus productos, procesos y capacidades técnicas a la vanguardia, adoptando tecnologías emergentes de manera ágil y estratégica. En este contexto, la información se ha convertido en uno de los activos más valiosos, y su protección representa un pilar fundamental para garantizar la confianza de los clientes y la continuidad del negocio. **Servinformación** reconoce el valor de la localización inteligente como una herramienta clave para la toma de decisiones en áreas estratégicas de sus clientes, consolidando su papel como proveedor de soluciones basadas en datos.

El modelo de prestación de servicios bajo la modalidad SaaS (Software as a Service) ofrece ventajas competitivas como reducción de costos, escalabilidad y facilidad de acceso a nuevos mercados. Este enfoque, sumado a la capacidad de replicar servicios en

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	12

plataformas en la nube, impulsa la expansión nacional e internacional. No obstante, esta apertura también intensifica la competencia, lo que obliga a mantener altos estándares de seguridad de la información y ciberseguridad, mediante el monitoreo constante de vulnerabilidades, protección de datos sensibles y cumplimiento de normativas. Por otro lado, la globalización representa una oportunidad para establecer alianzas estratégicas con líderes tecnológicos internacionales, generando un valor agregado a través del intercambio de conocimiento. Finalmente, el capital humano sigue siendo un factor crítico de éxito; por ello, es indispensable promover la formación continua, el desarrollo de competencias digitales y el fomento de una cultura de innovación y ciber conciencia dentro de la organización.

Para garantizar la sostenibilidad de las operaciones y la alineación con la estrategia a largo plazo, hemos establecido lineamientos los cuales están descritas en el procedimiento **“P-DI-01 Revisión por la Dirección”** donde se detalla cómo identificamos y evaluamos los factores internos y externos que pueden influir en la organización. Esto incluye la evaluación de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, así como otros aspectos relevantes para el negocio.

8. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Servinformación ha identificado y documentado las partes interesadas internas y externas que son pertinentes para su Sistema de Gestión Integrado, así como sus necesidades y expectativas, con el fin de gestionarlas de forma adecuada dentro de las capacidades de la organización. Esta información se encuentra consignada en el registro **“P-DI-01-R03 Matriz de Identificación de Partes Interesadas”**, definido en el procedimiento **“P-DI-01 Revisión por la Dirección”**. Estas necesidades también pueden incluir requisitos asociados a temas como el cambio climático, conforme al contexto actual y futuro del negocio.

De acuerdo con el numeral 4.2 de la norma ISO/IEC 27001:2022, se han identificado **necesidades específicas en materia de seguridad de la información**, particularmente aquellas relacionadas con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, así como con la protección de datos personales, conforme a los compromisos adquiridos con clientes, colaboradores y demás partes interesadas.

Para garantizar una comunicación eficaz de las acciones asociadas a la gestión de estas necesidades, **Servinformación** utiliza diversos canales internos y externos, tales como boletines, carteleros físicos, correo electrónico, circulares, reuniones y redes sociales, asegurando la difusión adecuada de información relevante, incluyendo aquella relacionada con el tratamiento de datos personales.

Las necesidades y expectativas identificadas se complementan con el cumplimiento de los

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	13

requisitos legales y reglamentarios, establecidos en el registro “**P-SGI-02-R02 Listado Maestro de Documentos Externos**”.

8.1. Contacto con Autoridades y Grupos de Interés

Con el objetivo primordial de facilitar el contacto de manera ordenada y accesible con las autoridades gubernamentales, reguladores y otros grupos de interés con los cuales Servinformación mantiene relaciones en el ámbito de la Seguridad de la Información, se introduce el documento “**D-SI-04 Directorio de Contacto con Autoridades y Grupos de Interés**”. Esta recopilación de información no solo contribuye al cumplimiento de los requisitos normativos, sino que también garantiza la disponibilidad de datos precisos y actualizados sobre contactos clave relacionados con la Seguridad de la Información y la Protección de Datos personales. Asimismo, este documento se presenta como una herramienta valiosa en situaciones de crisis al facilitar contactos directos y rápidos con las autoridades y otros grupos de interés pertinentes.

9. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El alcance del Sistema de Gestión Integrado es: ***Prestación de servicios profesionales en diseño, desarrollo, comercialización y consultoría de sistemas de información geográfica, localización inteligente, inteligencia de datos, soluciones en tecnologías de la información y recolección de información.***

Dicho Sistema de Gestión Integrado pertenece a **Información Localizada SAS - Servinformación**, con sede principal en la Calle 84 No. 24 – 78, barrio El Polo de la ciudad de Bogotá - Colombia.

9.1. Justificación de exclusiones en la aplicación de la norma ISO 9001:2015

Los siguientes numerales de la norma **ISO 9001:2015** no son aplicables debido a la naturaleza de la organización y el rango de actividades de la misma; estos aspectos no afectan la capacidad o responsabilidad de la empresa para proporcionar productos/servicios conformes y mejorar la satisfacción del cliente:

- **Los Recursos de seguimiento y medición (numeral 7.1.5.2):** la empresa no requiere emplear el monitoreo o equipos de medición para demostrar que los productos y servicios cumplen con los requisitos, pues se trata de productos y servicios que no requieren aplicar actividades de seguimiento y medición a través de equipos de medición, por lo tanto, tampoco es aplicable la trazabilidad y gestión metrológica.

9.2. Declaración de aplicabilidad de los controles de la norma ISO/IEC 27001:2022

La Declaración de Aplicabilidad (*Statement of Applicability - SoA*), es un documento que

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	14

lista los controles que se van a implementar en la Organización para dar cumplimiento a los requisitos del SGSI, así como las justificaciones de aquellos controles que no van a ser implementados.

La Declaración de Aplicabilidad de **Servinformación** está documentada en el registro "**D-SI-03 Declaración de Aplicabilidad**". Este documento indica que **NO HAY EXCEPCIONES** en la implementación de los controles del **Anexo A del estándar ISO/IEC 27001: 2022**.

10. LIDERAZGO

10.1. Liderazgo y Compromiso

La Dirección mantiene su compromiso con el Sistema de Gestión Integrado y su mejora continua, ratificando las políticas y objetivos, los cuales se encuentran vigentes y son la razón de ser de la compañía y la estrategia organizacional.

Además, se asegura que estén disponibles los recursos necesarios para el sistema comunicando constantemente la importancia en diferentes canales como la intranet corporativa, comunicados internos, Servi News, el Space "Somos Calidad!".

El compromiso de liderazgo se extiende a todas las sedes y aliadas.

10.2. Enfoque al Cliente

Para **Servinformación** el cliente es el enfoque central de las operaciones por lo que lo desde la misión propendemos para "brindarle soluciones de alto impacto y rentabilidad" lo que materializa la satisfacción de sus necesidades.

Lo anterior se asegura, al conocer y establecer los requisitos del cliente, verificando su conformidad frente a los bienes y servicios entregados por medio de actas de entrega y las solicitudes recibidas a través de la web que permite atender quejas y sugerencias.

Se realiza una encuesta de satisfacción para establecer la imagen de la compañía en el mercado y determinar riesgos y oportunidades que puedan afectar los bienes y servicios. La metodología, frecuencia y responsables de este seguimiento están definidos en el numeral 16.1.1 del presente manual y en el procedimiento P-CT-01 Customer Success

11. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

11.1. Política del Sistema de Gestión Integrado

La política que se presenta a continuación fue revisada y aprobada por la Alta Dirección de Servinformación en la Revisión por la Dirección. La política es revisada anualmente o

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	15

cuando se produzcan cambios significativos en el contexto de la organización, los requisitos normativos aplicables o los objetivos estratégicos y están documentados en el Acta de Revisión por la dirección.

En **Servinformación** nos comprometemos a ser líderes en la prestación de servicios profesionales en soluciones de innovación tecnológica de alto impacto, localización inteligente y recolección de información.

Nuestra filosofía se fundamenta en un enfoque integral que garantiza la excelencia operativa, la protección de la información, el compromiso social y ambiental, y el bienestar de nuestros colaboradores, buscando siempre la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas.

Para lograr esto, la alta dirección refleja su compromiso, gestión y recursos en:

- Proporcionar bienes y servicios de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Proteger la información y sistemas de información, según estándares que salvaguarden la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de los activos de la organización.
- Gestionar los riesgos y oportunidades asociados al sistema integrado y fomentar la cultura de prevención.
- Gestionar nuestras actividades y recursos en un ambiente de trabajo seguro y saludable, promoviendo una cultura de autocuidado de manera responsable con las personas y con el medio ambiente.
- Orientar nuestra atención a las partes interesadas bajo los principios de legalidad, transparencia, buen gobierno y lucha contra la corrupción.
- Cumplir con los requisitos legales y regulatorios que apliquen al Sistema de Gestión Integrado en sus componentes de calidad, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información y ambiental.
- Prevenir, controlar y mitigar los impactos que se puedan causar al ambiente en el desarrollo de las actividades propias de la organización, mediante el uso racional y eficiente de los recursos naturales y la adecuada disposición de residuos sólidos
- Promover una cultura de igualdad y compromiso con la inclusión y la diversidad es una parte integral de nuestra identidad.
- Promover la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

11.2. Objetivos del Sistema de Gestión Integrado

Servinformación se compromete con el cumplimiento de la política basado en los siguientes objetivos macro:

- Proporcionar bienes y servicios de calidad a los clientes, satisfaciendo sus

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	16

- necesidades.
- Cumplir los tiempos de entrega establecidos en las órdenes de trabajo.
 - Adquirir bienes y servicios que cumplan con los estándares de calidad requeridos, garanticen una entrega oportuna y aseguren la protección adecuada de la información asociada.
 - Fortalecer las competencias laborales del personal, promoviendo el desarrollo de habilidades y conocimientos necesarios para el cumplimiento eficaz de los requisitos del Sistema de Gestión Integrado y la mejora continua de los procesos organizacionales.
 - Preservar el Sistema de Gestión Integrado dentro de un proceso de mejoramiento continuo.
 - Garantizar que los riesgos residuales del Sistema de Gestión Integrado están dentro del Nivel de Riesgo Aceptable.
 - Gestionar los incidentes de seguridad de la información a través de una gestión eficaz, monitoreo constante e implementación oportuna de acciones de mejora, con el objetivo de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
 - Asegurar la continuidad operativa de los procesos críticos de la organización mediante la identificación de riesgos de continuidad, la implementación de planes de continuidad del negocio, y la realización periódica de pruebas y revisiones que permitan responder eficazmente ante eventos disruptivos.

11.3. Seguimiento de Objetivos e Indicadores del Sistema de Gestión Integrado

La Dirección de **Servinformación**, en conjunto con los responsables de cada área, establece indicadores y objetivos específicos para los distintos procesos de la compañía, como parte del Sistema de Gestión Integrado (SGI), conforme a los lineamientos de las normas ISO 9001 e ISO/IEC 27001.

El análisis histórico de los indicadores, junto con la implementación de planes de acción, constituye la base para definir los objetivos de desempeño de cada proceso. Estos objetivos son consistentes con las políticas del SGI y consideran los requisitos aplicables, relevantes para asegurar la conformidad de los productos y servicios ofrecidos.

Para cada objetivo se establece una metodología clara que incluye la forma de cálculo y evaluación de los resultados, la planificación de acciones y recursos necesarios, los responsables de su ejecución y las metas a alcanzar, todo ello documentado en el procedimiento **“I-SGI-01 Análisis de Datos”**.

Cada indicador u objetivo es gestionado por el área responsable de manera mensual, o con la frecuencia definida para su seguimiento. La planificación para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Integrado se encuentra documentada en el

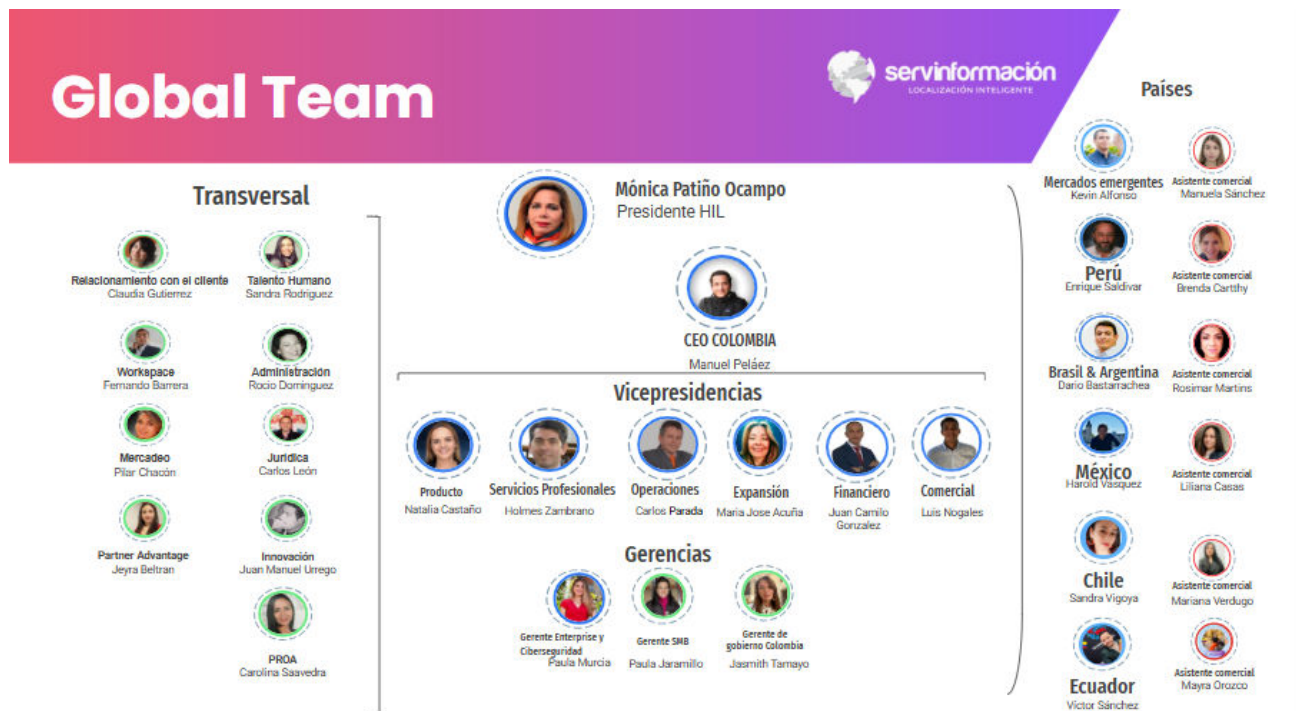
 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	17

documento “**PL-SGI-01 Plan para Logro de Objetivos del Sistema de Gestión Integrado**”.

12. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

12.1. Responsabilidad y Autoridad

Servinformación mantiene una estructura organizacional definiendo las líneas de autoridad descritas en el documento “**D-GH-02 Organigrama**”, el cual está a disposición de colaboradores y partes interesadas. Las responsabilidades y autoridades se definen y consignan en el “**M-GH-01 Manual de Cargos y Funciones**”.



12.2. Estructura Organizacional de la Seguridad de la Información

Servinformación establece la conformación del **Comité de Seguridad de la Información** de la siguiente manera:

12.2.1. Miembros

El Comité de Seguridad de la Información es una figura conformada por aquellas personas responsables de la gestión, operación y mantenimiento de la seguridad de la información de Servinformación y está conformado principalmente por los siguientes roles:

- Vicepresidente de Operaciones
- Gerente Administrativa

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	18

- Gerente IT
- Gerente de Ciberseguridad
- Líder de Seguridad de la Información
- Invitados

El Comité tiene la facultad de convocar a sus reuniones a cualquier Líder de Proceso y a miembros adicionales cuya participación se considere necesaria.

12.2.2. Periodicidad

El Comité de Seguridad de la Información puede llevar a cabo reuniones de la siguiente manera:

- **Reuniones Ordinarias:** Se realizan trimestralmente, con un quórum requerido del 80%.
- **Reuniones Extraordinarias/Emergentes:** Se convocan en casos de eventos que demanden una pronta toma de decisiones, sujeta a la consideración de los miembros.

Para cada reunión, se genera un registro que estará disponible para la posterior consulta por parte de los integrantes del Comité, identificando claramente los puntos destacados, compromisos y acuerdos.

Los resultados, acuerdos y compromisos generados en cada reunión ordinaria o extraordinaria del Comité de Seguridad de la Información constituyen insumos formales para la Revisión por la Dirección (P-DI-01). El Líder de Seguridad de la Información es responsable de consolidar y presentar ante la Alta Dirección, en el marco de la revisión anual del SGI, un resumen ejecutivo del desempeño del SGSI que incluya: el estado de los objetivos de seguridad de la información, los incidentes gestionados durante el período, los resultados de las evaluaciones de riesgo, el avance de los planes de tratamiento y cualquier decisión estratégica pendiente de aprobación directiva. Esta articulación garantiza la alineación continua entre la gestión operativa de la seguridad de la información y la dirección estratégica de la organización

12.2.3. Responsabilidades del Comité

El propósito primordial de este Comité es asegurar la efectiva implementación de la estrategia para resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de **Servinformación**. Las responsabilidades clave, aunque no limitadas, incluyen:

- Validar el alcance del SGSI en relación con el contexto y los intereses de las partes

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	19

interesadas.

- Validar el cumplimiento de los objetivos de seguridad de la información.
- Proponer y priorizar acciones de alto nivel para respaldar el cumplimiento de los planes y proyectos de seguridad de la información.
- Facilitar y fomentar el desarrollo de iniciativas vinculadas con la seguridad de la información.
- Verificar la aplicación de la metodología de riesgos de seguridad de la información adoptada por Servinformación.
- Aprobar los indicadores de gestión de la seguridad de la información y dar seguimiento a los resultados de las mediciones.
- Gestionar la asignación de recursos para el SGSI.
- Establecer las políticas específicas y directrices de Seguridad de la Información.
- Asegurar la implementación efectiva de las políticas específicas de Seguridad de la Información.
- Informar periódicamente a la Alta Dirección sobre el estado general de la seguridad de la información en Servinformación.
- Apoyar la gestión de incidentes de seguridad de la información, proponiendo soluciones y asignando los recursos necesarios.
- Evaluar y aprobar metodologías y procesos específicos relacionados con la seguridad de la información.
- Verificar que la seguridad de la información sea una parte integral de los procesos de Servinformación.
- Participar y fomentar actividades de sensibilización y capacitación en seguridad de la información en la Organización.

12.2.4. Matriz RACI del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Además de las responsabilidades previamente mencionadas, resulta crucial identificar, a través de una Matriz RACI, la participación transversal de los diversos grupos de actores en relación con las tareas fundamentales del SGSI. Dicha matriz queda consignada en el registro "**D-SI-05 Matriz RACI del SGSI**".

13. PLANIFICACIÓN

13.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

Para la Gestión de Riesgos y Oportunidades, **Servinformación** establece una metodología integral para la identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de riesgos y oportunidades, fundamentada en la norma **ISO 31000:2018**. Los líderes de proceso, con apoyo del Líder de Seguridad de la Información, son responsables de gestionar los riesgos dentro de sus áreas.

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	20

La organización aplica un enfoque específico basado en la identificación de escenarios estratégicos, considerando amenazas y vulnerabilidades como fuentes de riesgo. Este enfoque permite decisiones informadas y una mejor preparación frente a riesgos reales.

La evaluación y tratamiento de riesgos se actualiza semestralmente o ante cambios relevantes en la organización, incluyendo el análisis de requisitos clave de las partes interesadas y su cumplimiento. **Servinformación ha definido su Nivel de Riesgo Aceptable (NRA) como "Moderado"**, y ha desarrollado planes de respuesta para riesgos clasificados como Altos o Extremos.

La metodología adoptada está documentada en el procedimiento "P-SGI-06 Gestión de Riesgos y Oportunidades", del cual se deriva la Matriz de Riesgos Corporativa.

13.2. Planificación de los cambios

Cuando se determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión Integrado, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada. En primer lugar, se identifican los cambios con base en los siguientes criterios:

Los criterios que activan el proceso de Gestión del Cambio (formato M-SGI-01-R05) son aquellos que implican una modificación planificada e intencional del SGI o de los procesos de la organización:

- Inicio de una nueva actividad, tarea o proceso
- Reactivación de actividad conocida tras período de inactividad
- Nuevo personal, cargo, rol o lugar de trabajo
- Nuevas tecnologías o adecuación de la infraestructura existente
- Cambios en políticas, requisitos del cliente o condiciones normativas/legales
- Cambios en las condiciones de trabajo (sede, turno, modalidad)
- Modificación o actualización de documentos del SGI

NOTA: Las no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas y reparaciones de defecto se gestionan exclusivamente a través del procedimiento P-SGI-04 Acciones Correctivas y de Mejora. Estos eventos no activan el formato de Gestión del Cambio, a menos que de su análisis se derive una modificación intencional del sistema o sus procesos.

En caso de aprobación del cambio, se procederá a realizar un plan de trabajo, definiendo responsables, actividades y fechas con el fin de garantizar que el cambio se realice de la mejor forma, se desarrolle de manera controlada y minimice los impactos en la empresa, de tal forma que se cuenten con los recursos necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades y el cumplimiento de las fechas establecidas.

Finalmente, la alta dirección en cabeza de los líderes de proceso, establecerán si se dio cumplimiento a las actividades definidas y por ende se realizó con éxito el cambio previamente aprobado, evaluando los documentos soporte que permitan concluir sobre la

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	21

implementación del cambio. En caso de que se identifique cualquier desviación de este procedimiento y de los criterios del cambio aprobados, se deberán levantar las acciones de mejora que correspondan.

14. APOYO

14.1. Recursos

Servinformación determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a lo definido en “**P-DI-01 Revisión por la Dirección**”.

14.2. Personas

Servinformación determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión Integrado y para la operación y control de sus procesos. Ver “**M-SGI-01-R02 Mapa de Procesos**”, “**M-GH-01 Manual de Cargos y Funciones**” y “**D-GH-02 Organigrama**”.

14.3. Infraestructura

Servinformación determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios que llega al cliente.

14.4. Ambiente para la Operación de los Procesos

Servinformación determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, entendiendo por ambiente de trabajo adecuado la combinación de factores humanos y físicos.

14.5. Conocimiento de la Organización

Servinformación proporciona los conocimientos para facilitar la operación de los procesos de tal forma que se asegure la conformidad de los productos y servicios a través del programa de formación, basándose tanto en fuentes internas como externas siguiendo lo descrito en “**P-GH-01 Selección, Contratación e Inducción**” y “**P-GH-05 Procedimiento Capacitación y Plan Carrera**”. Adicionalmente, se cuentan con procedimientos específicos para la elaboración de los productos y servicios.

Como mecanismos de identificación de nuevos conocimientos, frente a las necesidades y tendencias cambiantes, la empresa considera las siguientes fuentes: resultados de evaluación de desempeño, reuniones de los comités, análisis DOFA, revisiones por la dirección, resultados de auditorías internas y externas, cambios tecnológicos entre otros. Adicionalmente, a través de la gestión de los proyectos por medio de la metodología

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	22

definida de PMO, establece como elemento relevante “las lecciones aprendidas”, herramienta principal para corregir los errores o desviaciones de los proyectos que no fueron planificadas, y cuyo propósito es adquirir los conocimientos necesarios para que estas situaciones no vuelvan a ocurrir. Finalmente, se tiene establecido que cuando se proporcionen capacitaciones externas a personal de la empresa, esta debe retroalimentar los conocimientos adquiridos a los demás funcionarios del área, siempre que se considere relevante, de tal forma que se adquieran los conocimientos en todos los niveles de la organización. Estos nuevos conocimientos son incluidos en los perfiles de cargo y adicionalmente son considerados en los programas de formación con el fin de proveer las actualizaciones requeridas.

14.6. Competencia

Servinformación determina la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos que afectan al desempeño y eficacia del sistema de gestión, a través de “**M-GH-01 Manual de Cargos y Funciones**”, y para adquirir la competencia necesaria de acuerdo a “**P-GH-05 Procedimiento de Capacitación y Plan Carrera**”.

14.7. Toma de conciencia

La alta dirección y los líderes de proceso son los responsables de que permanentemente se dé a entender a las personas bajo su control, el cómo pueden ayudar a lograr los resultados a través de las políticas y objetivos definidos en el presente documento. Esto se hace a través de cuatro elementos: dando a conocer las políticas y cómo contribuyen los funcionarios al logro de las mismas, que los objetivos de del Sistema de Gestión Integrado sean pertinentes con los objetivos del cargo que se desempeña, mostrando los resultados del logro de los objetivos (indicadores de gestión) y cómo aportan a la mejora del sistema de gestión, y finalmente mostrando el impacto negativo en caso de no lograr los resultados esperados.

Las actividades de toma de conciencia sobre Calidad y Seguridad de la Información se realizan con una frecuencia mínima semestral, e incluyen al menos una actividad anual específica sobre políticas de seguridad de la información dirigida a todos los colaboradores, contratistas y terceros con acceso a los activos de información de Servinformación. El Proceso de People & Culture, en coordinación con el Líder de Seguridad de la Información y el Líder de Calidad, es responsable de planificar, ejecutar y documentar estas actividades. La evidencia de participación y difusión se conserva en los registros definidos en el Programa de Formación (P-GH-05), incluyendo listas de asistencia, acuses de recibo de políticas, capturas de difusión digital o resultados de evaluaciones según aplique

14.8. Comunicación

La comunicación de la información es relevante para el Sistema de Gestión Integrado

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	23

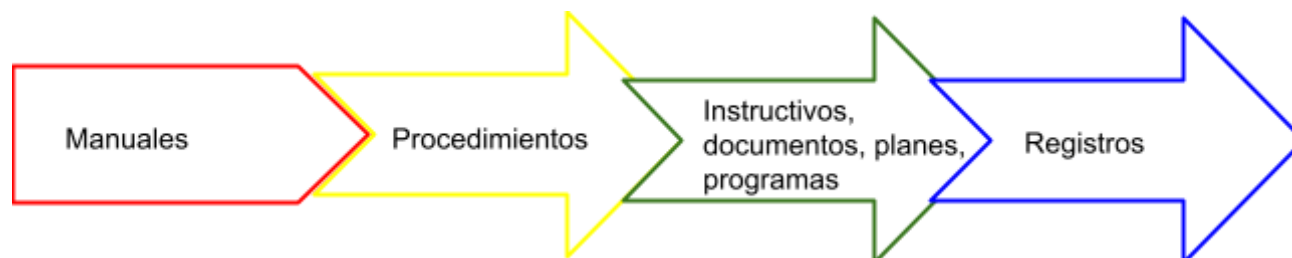
(teniendo como referencia el logro de los objetivos, la protección de la información y la satisfacción del cliente), y que debe comunicarse oportunamente, por lo que se ha desarrollado una matriz en la cual se identifica quien comunica, que comunica, a quien comunica, cuando comunica y cómo comunica, dejando registro en “**M-SGI-01-R04 Matriz de Comunicaciones**”.

Las políticas de **Servinformación** se comunican a las partes interesadas externas a través del sitio web oficial www.servinformacion.com. Para las partes interesadas internas, la difusión se realiza mediante la intranet corporativa, el chat institucional Somos Calidad y durante los procesos de inducción y reinducción.

Las partes interesadas externas de **Servinformación** pueden conocer la postura general de seguridad de la información y ciberseguridad de la Organización en el documento “**D-SI-06 Postura de Seguridad de la Información y Ciberseguridad**”.

14.9. Información documentada

Los documentos usados por el Sistema de Gestión Integrado están estructurados de la siguiente manera y en orden jerárquico:



El Líder del Sistema de Gestión Integrado es responsable de distribuir la documentación del Sistema de Gestión Integrado según los niveles que se consideren necesarios. Los líderes o jefes de proceso tienen acceso a la información y registros requeridos para ejecutar sus actividades de manera eficiente.

La creación, actualización, distribución y eliminación de documentos y registros del Sistema se realiza conforme a los procedimientos “**P-SGI-01 Elaboración de Documentos**” y “**P-SGI-02 Control de la Información Documentada**”, alineados con los requisitos del numeral 7.5 de la norma **ISO 9001:2015** y el numeral 7.5 de la norma **ISO/IEC 27001:2022**. La trazabilidad de los documentos se puede consultar en el documento “**P-SGI-02-R04 Listado Maestro de Información Documentada – Registros**”.

Se garantiza que la información documentada:

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	24

- Está disponible y es adecuada para su uso cuando y donde se requiera.
- Está protegida contra pérdida de confidencialidad, uso indebido o alteración.
- Tiene control sobre su distribución, acceso, recuperación y uso.
- Cuenta con trazabilidad de los cambios realizados.

El Sistema de Gestión Integrado de Servinformación incorpora tanto la documentación requerida por las normas **ISO 9001:2015** y **ISO/IEC 27001:2022**, como aquella que se ha determinado necesaria para el funcionamiento eficaz del sistema. La documentación es fundamental para la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, ya que define responsabilidades, respalda la toma de decisiones informadas y asegura la aplicación coherente de políticas y procedimientos de Calidad y Seguridad de la Información en toda la organización.

Las partes interesadas internas pueden acceder a la información documentada vigente a través del [Site del Sistema de Gestión Integrado](#).

Cada líder de área, en coordinación con el Líder de Calidad, es responsable de gestionar la creación, socialización y actualización de la documentación necesaria para su proceso, conforme a lo establecido en el procedimiento mencionado.

El Líder del Sistema de Gestión Integrado es responsable de verificar periódicamente, con ocasión de cada actualización del manual o de la Revisión por la Dirección, que todos los documentos referenciados en el presente manual se encuentren vigentes y codificados conforme al Listado Maestro de Información Documentada (P-SGI-02-R04). Cualquier documento que sea eliminado, renombrado o reemplazado debe generar la actualización inmediata de la referencia correspondiente en el manual, registrando el cambio en el historial del documento.

15. OPERACIÓN

15.1. Planificación y Control Operacional

Servinformación planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de productos y servicios. Tal como se evidencia en el documento **“M-SGI-01-R02 Mapa de Procesos”**, los procesos misionales, liderados por los responsables designados, se desarrollan mediante proyectos específicos que exigen la elaboración de un plan de calidad. Este plan contempla la identificación de los requisitos del cliente, los criterios de aceptación, la determinación de los recursos necesarios, la gestión y mantenimiento de la información documentada, la planificación de actividades, las etapas de seguimiento y control a través de indicadores, y el cierre del proyecto. Cuando se aplique, se debe seguir el **“P-DD-02 Procedimiento PMO”**; en su defecto, el

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	25

Líder del proyecto puede gestionar el proceso utilizando herramientas ágiles.

La continuidad operativa de los procesos críticos de Servinformación está gestionada a través del Plan de Continuidad de Negocio, el cual identifica los procesos críticos, define los tiempos de recuperación objetivo (RTO) y punto de recuperación objetivo (RPO), y establece los procedimientos de activación ante eventos disruptivos. El Plan de Continuidad de Negocio es revisado y probado periódicamente conforme a lo definido en el registro PL-SI-01. Los resultados de las pruebas son presentados en la Revisión por la Dirección.

15.2. Requisitos para los productos y servicios

15.2.1. Comunicación con el Cliente

Servinformación pone a disposición de sus clientes canales de comunicación para proporcionar información relativa a los productos y servicios, las consultas, contratos o pedidos, incluyendo los cambios, tales como:

- Líneas telefónicas de atención
- Encuestas de satisfacción
- Correo electrónico
- Reuniones de directivos con clientes
- Página WEB

Para obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes, son tratados de acuerdo a **“P-CT-01 Customer Success”** y **“P-CT-03 Procedimiento Atención Requerimientos”**.

15.2.2. Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios

La empresa determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, siguiendo lo descrito en **“P-CT-02 Gestión Comercial”**.

15.2.3. Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios

La empresa asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, por lo que lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar los mismos, siguiendo lo descrito en **P-CT-02 Gestión Comercial”**.

15.2.4. Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios

La empresa asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados, siguiendo lo descrito en

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	26

P-CT-02 Gestión Comercial”.

15.2.5. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

Servinformación establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. Las etapas contemplan: la planificación del diseño y desarrollo, las entradas, los controles y las salidas del mismo, y finalmente los cambios en el diseño y desarrollo. Dicho proceso se contempla en “**P-DD-01 Diseño y Desarrollo de Software**”.

15.2.6. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

La empresa se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Se han determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, incluyendo los procesos de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, siguiendo lo descrito en “**P-ADM-01 Gestión de Compras**”.

15.3. Produccion y provision del servicio

15.3.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

Servinformación ha definido condiciones controladas para los procesos misionales, definiendo la información documentada necesaria para garantizar el cumplimiento de los requisitos definidos, la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas, definiendo criterios de aceptación de los productos y servicios, realizadas por personal competente bajo la infraestructura y entorno adecuados, la validación y revalidación de la capacidad para alcanzar los resultados planificados y definiendo las actividades de liberación entrega y posteriores. Ver procedimientos procesos misionales.

15.3.2. Identificación y trazabilidad

La trazabilidad de la realización de los productos y servicios, se construye en los procesos, en sus diversas etapas, y son identificados a través del número de la orden de trabajo, el cual, a través de la plataforma de gestión de las mismas, permite conocer el estado de las mismas y las acciones tomadas en caso de que se hayan requerido reprocesos entre otros. Servinformación está en capacidad de: identificar el origen de las órdenes de trabajo, la historia del desarrollo o ejecución del servicio y de la distribución y localización de los productos y servicios suministrados después de la entrega.

15.3.3. Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores

Servinformación identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes, en el caso de la organización caso se manejan bases de datos de clientes por lo que se sigue

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	27

lo descrito en “**M-SI-01 Manual política Tratamiento de Datos Personales**”, y adicionalmente se maneja dentro de los contratos comerciales cláusulas relacionadas con la confidencialidad de la información. Con los Aliados (Partners), contractualmente se tienen establecidos derechos de propiedad intelectual, confidencialidad, manejo de marca entre otros.

Adicionalmente, cuando se presta soporte técnico a los clientes y usuarios, se tiene acceso a equipos y servidores, por lo que la gestión de estos bienes para su salvaguarda se encuentra definido en “**P-CT-07 Implementaciones**”.

15.3.4. Preservación

Servinformación preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Por tratarse de soluciones tecnológicas, la preservación está orientada al conjunto de actuaciones y medidas que deben llevarse a cabo con el objetivo de garantizar la integridad de la información digital. Estas directrices están contempladas en “**M-SI-04 Manual de Políticas de Seguridad de la Información**”.

En relación con el manejo y preservación de los dispositivos tecnológicos, estos son preservados bajo las condiciones establecidas en “**M-SI-04 Manual de Políticas Seguridad de la Información**”.

15.3.5. Actividades posteriores a la entrega

Los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios se definen de acuerdo al “**P-CT-01 Customer Success**”.

15.3.6. Control de los cambios

Servinformación revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, asegurando la continuidad en la conformidad con los requisitos, de acuerdo a lo definido en el “**P-DD-03 Procedimiento QA**” y demás documentos definidos en los procesos misionales de la compañía.

15.4. Liberación de los Servicios

La empresa ha definido en las diferentes etapas de la producción o la prestación del servicio las actividades de liberación de los productos y servicios con el fin de garantizar la conformidad de los mismos, dejando registro con base en criterios de aceptación y aprobación por parte de la autoridad pertinente.

15.5. Control de las Salidas No Conformes

Las salidas que no sean conformes con los requisitos, se identifican y controlan para

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	28

prevenir su uso o entrega no intencionada, de acuerdo a lo definido en “**P-SGI-05 Control Salidas no Conformes**”.

15.6. Políticas Específicas de la Seguridad de la Información

El manual “**M-SI-04 Manual de Políticas de Seguridad de la Información**” define las Políticas Específicas de Seguridad de la Información aplicables a Servinformación, las cuales son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, contratistas, visitantes y terceros que tengan alguna interacción con los activos o infraestructura de la Organización. El fundamento de estas políticas se encuentra en las directrices establecidas por el **Estándar ISO/IEC 27001:2022 y su Anexo A**. A partir de estas políticas se desglosa la operación, procedimientos y actividades de Seguridad de la Información de la Organización. Dichas políticas son:

- Política de Seguridad Física y Ambiental
- Política de Seguridad de la Información en la Infraestructura Tecnológica
- Política de Seguridad de la Información para el Control de Acceso
- Política de Seguridad de la Información para los Activos de Información
- Política de Seguridad de la Información en las Operaciones
- Política de Seguridad de la Información en las Comunicaciones
- Política de Seguridad de la Información en los Controles Criptográficos
- Política de Seguridad de la Información en el Enmascaramiento de Datos
- Política de Seguridad de la Información en la Administración de Logs
- Política de Seguridad de la Información en la Gestión de Incidentes y Continuidad del Negocio
- Política de Cumplimiento de Requisitos Legales y Contractuales
- Política de Seguridad de la Información en el Tratamiento de Datos Personales
- Política de Seguridad de la Información en el uso de Inteligencia Artificial
- Política de Seguridad de la Información en la Gestión del Recurso Humano
- Política de Seguridad de la Información en la Relaciónamiento con Proveedores y Contratistas
- Política de Seguridad de la Información en Diseño y Desarrollo
- Política de Seguridad de la Información en la Gestión del Cambio
- Política de Seguridad de la Información en la Gestión de Proyectos
- Política de Seguridad de la Información para el Trabajo en Casa
- Política de Seguridad de la Información sobre Uso Aceptable de la Información y Otros Activos Asociados

16. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

16.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Servinformación planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	29

mejora, necesarios para demostrar la conformidad del producto y servicio, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión Integrado y mejorar continuamente la eficacia del mismo a través de:

16.1.1. Satisfacción del Cliente

Servinformación realiza seguimiento de la percepción de sus clientes a través de una encuesta de satisfacción aplicada como mínimo una vez al año, evaluando el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Los resultados son analizados por el proceso Customer Success y presentados en la Revisión por la Dirección como insumo para la identificación de oportunidades de mejora. La metodología, el instrumento y los criterios de análisis están definidos en el procedimiento P-CT-01 Customer Success

16.1.2. Análisis y evaluación

Servinformación analiza y evalúa los datos y la información que surge de las actividades de seguimiento y medición de acuerdo a lo definido en **“I-SGI-01 Análisis de Datos”**.

16.1.3. Auditorías Internas

La empresa lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a lo definido en **“P-SGI-03 Auditorías Internas”**.

16.1.4. Revisión por la Dirección

La Dirección de **Servinformación** revisa anualmente el Sistema de Gestión Integrado, conforme a lo establecido en el procedimiento **“P-DI-01 Revisión por la Dirección”**, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con las directrices estratégicas de la organización. Esta revisión considera factores clave como los cambios en el entorno de amenazas, actualizaciones normativas y legales, modificaciones en la estructura organizacional, avances tecnológicos y los resultados de auditorías y evaluaciones internas. Matriz de Riesgos, DOFA, Partes Interesadas Estas variables exigen una actualización continua del sistema, garantizando que las prácticas de gestión, Calidad y Seguridad de la Información se mantengan vigentes y eficaces frente a los nuevos desafíos y requerimientos del entorno.

17. MEJORA

Servinformación determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Frente a cualquier no conformidad, la empresa reacciona y toma las acciones necesarias, incluyendo las que eliminen las causas que la generaron, con el fin de que no vuelva a ocurrir de acuerdo a lo definido en **“P-SGI-04 Acciones Correctivas y de Mejora”**.

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	30

Mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Integrado a través de las revisiones por la dirección de acuerdo a lo definido en “**P-DI-01 Revisión por la Dirección**”, mediante el uso de las políticas de Calidad y Seguridad de la Información, los objetivos de los sistemas de Gestión, resultados de auditorías, acciones correctivas y de mejora.

En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), la mejora continua se nutre de fuentes específicas que complementan los mecanismos generales del SGI:

- Gestión de incidentes: Cada incidente de seguridad de la información gestionado conforme al procedimiento definido en M-SI-04 genera un análisis de causa raíz y una acción de mejora asociada, registrada en P-SGI-04. Los incidentes recurrentes o de alto impacto son escalados al Comité de Seguridad de la Información para decisión estratégica.
- Evaluación de riesgos: Las revisiones semestrales de la matriz de riesgos (P-SGI-06) identifican controles que han perdido efectividad o riesgos emergentes que requieren nuevas medidas. Estos hallazgos se incorporan como entradas al ciclo de mejora.
- Resultados de concienciación: Las evaluaciones post-actividad de toma de conciencia permiten identificar brechas de conocimiento que se traducen en ajustes al Programa de Formación (P-GH-05).
- Ejercicios de continuidad: Los hallazgos derivados de pruebas al Plan de Continuidad del Negocio generan lecciones aprendidas formalizadas que se incorporan como mejoras al BCP y a los procedimientos relacionados.

Todos estos insumos son consolidados y presentados en la Revisión por la Dirección (P-DI-01) para garantizar que la mejora del SGSI esté alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

18. SANCIONES

Las políticas del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Servinformación tienen como propósito fortalecer una cultura organizacional basada en el cumplimiento normativo, la mejora continua, la responsabilidad individual y colectiva, así como la protección de los activos de información. Estas directrices aplican a todos los colaboradores, contratistas y demás partes interesadas vinculadas a la operación de la organización.

El incumplimiento de las normas y políticas del SGI deberá ser reportado al Proceso de People & Culture, con el fin de evaluar y aplicar las medidas correctivas o disciplinarias correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y gravedad de la situación. Dichas medidas se ejecutarán conforme a lo establecido en el procedimiento “**P-GH-07**”.

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	31

Procedimiento Disciplinario” y en concordancia con el **“Reglamento Interno de Trabajo”** de la organización, garantizando siempre el respeto al debido proceso y la confidencialidad de la información.

Se consideran infracciones especialmente graves aquellas conductas que comprometan la integridad de los sistemas, tales como el robo o daño intencional de equipos, el uso indebido de información confidencial, así como el acceso, modificación o distribución no autorizada de programas, bases de datos o código fuente de productos propiedad de Servinformación. Estas acciones, además de violar las políticas del SIG, están contempladas en el Contrato de Trabajo y sus anexos, y podrían derivar en sanciones de tipo disciplinario, fiscal o penal, incluso si ocurren durante períodos administrativos como licencias, vacaciones, permisos o comisiones.

19. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Revisión	Descripción
12/04/2012	00	Emisión del documento
20/02/2016	01	Ajuste nombre de la empresa por cambio de razón social
20/02/2017	02	Se realiza ajuste de la misión la visión y valores y reajustan los procedimientos Se mejora la reseña histórica Se mejoran los valores corporativos Se actualizar la lista cruzada de acuerdo a nuevos documentos del sistema de gestión
28/04/2018	03	Se armoniza todo el sistema de gestión a la estructura de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se ajusta la política de calidad
25/06/2018	04	Mejora en el numeral 8.1.6 con la identificación de nuevos conocimientos Mejora en el numeral 7.3 en relación con el procedimiento definido para los cambios en el sistema de gestión de la calidad

 servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	32

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Revisión	Descripción
		Mejora en el numeral 9.5.3 propiedad del cliente, incluyendo el manejo y salvaguarda dado por soporte técnico. Inclusión de manejo con aliados (partners)
14/05/2019	05	Mejora en el numeral 8.1.6 conocimiento de la organización
30/10/2019	06	Revisión ajuste al manual, inclusión ejes de RSE.
30/01/2021	07	Revisión y ajuste del alcance de la compañía de acuerdo con las estrategias establecidas <u>Diseño, Desarrollo, Producción y Comercialización de Sistemas de Información Geográfica, Bases de Datos y Realización de Proyectos de Recolección de Información.</u> y ajuste general al manual se elimina el numeral 11.4 RSE. la cual se vincula al código de ética.
01/11/2021	08	Ajuste procedimiento sincronización política y alcance
30/03/2022	09	Ajuste general del procedimiento, actualización mapa de proceso, cambio nombre proceso compra por gestión administrativa. revisión de direccionamiento de procedimiento
14/04/2023	10	Inclusión de nuevo valor corporativo. Ajuste a la política de calidad detalle medios de comunicación. Ajuste numeral que no aplica 7.1.5.2
01/04/2024	11	Se ajusta el procedimiento, actualiza el mapa de procesos

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código	M-SGI-01 Revisión 14
		Fecha	20-May-26
		Página	33

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Revisión	Descripción
25/09/2024	12	Mejora por inclusión ISO 9001:2015/Amd 1:2024 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Enmienda 1: Acciones relativas al cambio climático; metodología para determinar si el cambio climático es pertinente. Numeral 4.3 y definición. Mejora en relación con planificación de cambios, inclusión de registro nuevo a implementar
15/08/2025	13	Revisión general del documento. Se integran los manuales de Calidad y Seguridad de la Información.
20/05/2026	14	Revisión del documento Con ajustes que permiten dar mayor claridad y articulación del SIG Mejora en el objeto del Manual ampliando que cubre a las sucursales y aliadas, Se incluye las bases de la norma ISO 14001 Mejoramiento mapa de procesos