POLÍTICA Y OBJETIVOS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG

OBJETIVO

Establecer los compromisos y lineamientos de la Alta Gerencia de Control Online International S.A.S. para gestionar la calidad de los servicios, la satisfacción del cliente y la protección de la información. Esta política proporciona el marco para establecer y revisar los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), gestionar los riesgos y oportunidades y mejorar continuamente el sistema, de acuerdo con los requisitos de ISO 9001 e ISO/IEC 27001, en las ediciones adoptadas por la organización, y los requisitos legales y contractuales aplicables.

ALCANCE

Esta política aplica a todos los procesos, áreas y niveles de Control Online International S.A.S. incluidos en el alcance vigente del SIG. Abarca las actividades en las sedes incluidas, el trabajo remoto y los servicios realizados en instalaciones de clientes bajo responsabilidad de COI.

Las directrices son obligatorias para los colaboradores y contratistas que actúan bajo el control de COI. Los requisitos aplicables a proveedores y socios de negocio se comunican y formalizan mediante contratos, acuerdos y condiciones del servicio, según su participación y acceso a la información. La política se pone a disposición de las demás partes interesadas pertinentes.

DEFINICIONES

Para la correcta interpretación y aplicación de esta política, se establecen las siguientes definiciones clave:

- **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Conjunto de procesos, políticas, procedimientos y recursos de la organización diseñados para gestionar de forma unificada el cumplimiento de los estándares de Calidad (ISO 9001) y Seguridad de la Información (ISO 27001).

- **SGDEA:** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. Sistema informático (como ControlDoc®) diseñado para gestionar el ciclo de vida de los documentos electrónicos, garantizando su autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad y disponibilidad.

- **Seguridad de la Información:** Preservación de la confidencialidad (que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados), integridad (mantenimiento de la exactitud y completitud de la información) y disponibilidad (acceso y utilización de la información y los sistemas cuando lo requiera una entidad autorizada).

- **Alta Gerencia:** Persona o grupo de personas que dirige y controla la organización al más alto nivel.

- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño de los procesos, los servicios y el Sistema Integrado de Gestión en su conjunto.

- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos. En el SIG, abarca tanto los riesgos operativos que afectan la calidad del servicio, como las amenazas y vulnerabilidades que impactan los activos de información.

- **Partes Interesadas (Stakeholders):** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad del Sistema Integrado de Gestión (ej. clientes, empleados, proveedores, entes reguladores).

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA Y PRINCIPIOS

En **Control Online International S.A.S.**, asumimos el compromiso de desarrollar nuestras actividades y prestar nuestros servicios con criterios de calidad, seguridad de la información, innovación, sostenibilidad, gestión de riesgos y mejora continua, orientando nuestra gestión al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y a la generación de valor para nuestros clientes y demás partes interesadas.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión constituye el marco para dirigir, controlar y mejorar continuamente nuestros procesos, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y demás requisitos aplicables, así como de los compromisos asumidos por la organización dentro de sus sistemas de gestión.

Nos comprometemos a:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y demás partes interesadas, mediante soluciones y servicios confiables, oportunos, innovadores y de calidad.

- Proteger la información y los activos asociados, gestionando los riesgos y aplicando controles orientados a preservar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

- Gestionar integralmente los riesgos y oportunidades que puedan afectar el logro de los objetivos, la prestación de los servicios y la continuidad de las operaciones.

- Fortalecer las competencias, la participación y la cultura organizacional de nuestros colaboradores, promoviendo la apropiación de los principios de calidad, seguridad de la información, innovación y mejora continua.

- Impulsar la innovación y la evolución tecnológica como elementos estratégicos para incrementar la eficiencia de nuestros procesos y generar soluciones de mayor valor para nuestros clientes.

- Mejorar continuamente el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, mediante el establecimiento, seguimiento y evaluación de objetivos, indicadores, riesgos, controles y oportunidades de mejora.

- Proporcionar las responsabilidades, autoridades y recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

La Alta Gerencia de Control Online International S.A.S. lidera y respalda el Sistema Integrado de Gestión, asegurando su alineación con la dirección estratégica de la compañía y promoviendo su integración en todos los procesos y niveles de la organización.

En consecuencia, esta política constituye el marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos del SIG, será comunicada, entendida, aplicada y mantenida por las personas que actúan bajo el control de la organización y estará disponible para las partes interesadas pertinentes.

La Alta Dirección revisará periódicamente esta política para asegurar que continúe siendo adecuada, pertinente y coherente con el contexto, la estrategia, los riesgos, los objetivos y la evolución de Control Online International S.A.S.

Control Online International

OBJETIVOS SIG

Los siguientes objetivos desarrollan los compromisos de esta política. Su planificación y seguimiento se documentan en la matriz de objetivos del SIG, vinculando cada objetivo con su indicador, fórmula, fuente de datos, línea base, meta, responsable, recursos, acciones, plazo y frecuencia de evaluación. Las metas y los recursos se someten a aprobación de la Alta Gerencia antes de iniciar el período de medición; este documento no sustituye dicha planificación.

OBJETIVO SIG	APLICA PARA
Incrementar la satisfacción de los clientes mediante servicios oportunos, confiables y de calidad.	SIG
Asegurar el cumplimiento de los compromisos de servicio acordados con clientes.	SIG
Optimizar la rentabilidad y eficiencia operativa de la organización.	SIG
Posicionar a Control Online International como un proveedor confiable y líder en gestión documental.	SIG
Fortalecer la calidad y eficiencia de los procesos mediante la mejora continua	SIG
Fortalecer las competencias y la cultura del talento humano, asegurando los conocimientos, habilidades y capacidades necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones, el cumplimiento de los requisitos aplicables y su contribución al logro de los objetivos y a la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.	SIG SGSI
Fomentar la adopción de nuevas tecnologías para el desarrollo de soluciones seguras y eficientes.	SIG SGSI
Asegurar el cumplimiento de requisitos normativos y regulaciones aplicables a la organización.	SGC SGSI
Proteger la información de la organización, clientes y partes interesadas, asegurando su disponibilidad, integridad y confidencialidad.	SGSI
Fortalecer la gestión de vulnerabilidades técnicas de los sistemas y servicios de información mediante su identificación, evaluación, tratamiento y seguimiento, conforme a criterios de riesgo y plazos definidos	SGSI

OBLIGATORIEDAD, CUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDAD

La presente Política del Sistema Integrado de Gestión es de obligatorio cumplimiento para todas las personas que desarrollen actividades bajo la dirección, coordinación o control de Control Online International S.A.S., independientemente de la modalidad o naturaleza de su vinculación, incluyendo trabajadores directos, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión suministrados por empresas de servicios temporales, practicantes, aprendices y demás terceros que, en razón de sus funciones, obligaciones o actividades, intervengan en los procesos de la organización, accedan a sus instalaciones, activos, sistemas de información o información bajo su responsabilidad.

Todas las personas comprendidas en este ámbito deberán conocer, comprender, aplicar y contribuir al cumplimiento de esta Política, así como observar los procedimientos, controles, protocolos, responsabilidades y demás disposiciones del Sistema Integrado de Gestión que resulten aplicables a las actividades que desarrollen, incluyendo las relacionadas con calidad, seguridad de la información, gestión de riesgos, continuidad, cumplimiento legal y contractual y demás componentes que integren el SIG.

El cumplimiento de esta Política deberá incorporarse, según corresponda, en los procesos de inducción y reinducción, contratos, acuerdos de confidencialidad, órdenes de servicio, términos y condiciones aplicables, obligaciones contractuales y demás instrumentos mediante los cuales Control Online International S.A.S. establezca responsabilidades frente a sus trabajadores, contratistas, proveedores y terceros.

El desconocimiento de esta Política no exime de la responsabilidad de cumplir las obligaciones que resulten aplicables. Su incumplimiento será gestionado de acuerdo con la naturaleza de la vinculación, las disposiciones internas aplicables, las obligaciones contractuales pactadas y el marco legal vigente, respetando en todo caso el debido proceso y las competencias establecidas para cada situación.

La Alta Dirección promoverá la comunicación, comprensión, aplicación y revisión de esta Política y dispondrá los mecanismos necesarios para verificar su apropiación y cumplimiento en los diferentes niveles y procesos de la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Responsable
1	16/10/2026	Creación de la Política y Objetivos SIG	**Elaboró:** Lorena Garzón **Revisó:** Directores / Coordinadores Comité SIG **Aprobó:** Leni Cordero