

Manual de Políticas Corporativas

Lozano Herrera Grupo Administrador S.A.S.

Cali, Colombia
2025

Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

En Lozano Herrera Grupo Administrador S.A.S. reconocemos la importancia de la privacidad y la protección de la información. Todos los datos personales recolectados a través de nuestros portales digitales, formularios físicos o cualquier otro medio, serán tratados de manera confidencial y con fines estrictamente relacionados con la prestación de servicios de aseo, limpieza y administración. Cumplimos con la Ley 1581 de 2012 y la normativa vigente sobre Habeas Data. Garantizamos a los titulares el derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos en cualquier momento. Adoptamos medidas técnicas, administrativas y de seguridad informática para prevenir accesos no autorizados, pérdida o manipulación indebida de la información.

Términos y Condiciones de Uso del Portal

El acceso y uso del portal web de LHGAD está sujeto a los presentes términos. Todo contenido publicado (imágenes, textos, logos, manuales y herramientas digitales) es propiedad intelectual de la compañía y se encuentra protegido por las leyes de derecho de autor. El usuario se compromete a dar un uso adecuado a los servicios, absteniéndose de realizar actividades ilícitas o que afecten los derechos de terceros. LHGAD no asume responsabilidad por información contenida en sitios externos enlazados, ni por el mal uso que se haga de la información publicada.

Política de Transparencia Empresarial

En LHGAD creemos en una gestión empresarial íntegra y ética. Nos comprometemos a prevenir y sancionar toda forma de corrupción, soborno o conflicto de intereses. Actuar con transparencia en nuestros procesos de contratación, compras y administración de recursos. Promover la rendición de cuentas frente a clientes, proveedores y la comunidad. Cumplir la normatividad nacional y estándares internacionales en materia de ética empresarial.

Política de Calidad y Mejora Continua

Nuestra prioridad es la satisfacción del cliente. Para ello garantizamos servicios de aseo y limpieza con procedimientos estandarizados, supervisión constante y personal capacitado. Un sistema de gestión basado en mejora continua (PHVA: Planear – Hacer – Verificar – Actuar). Evaluación periódica de indicadores de calidad, tiempos de respuesta y cumplimiento de compromisos. Implementación de tecnologías y métodos innovadores que aumenten la eficiencia operativa y reduzcan el impacto ambiental.

Política de Bienestar y Derechos Laborales

Nuestro equipo humano es la base de la organización. Por eso ofrecemos condiciones laborales dignas, justas y seguras, en cumplimiento de la legislación colombiana y convenios internacionales. Fomentamos la equidad de género, la diversidad cultural y la no discriminación. Garantizamos acceso a programas de bienestar, formación y desarrollo profesional. Promovemos un ambiente laboral basado en el respeto, la confianza y la participación activa.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

En cumplimiento del SG-SST y la normatividad vigente, garantizamos la protección integral de nuestros colaboradores, contratistas y visitantes. Identificamos, evaluamos y controlamos riesgos laborales en cada puesto de trabajo. Implementamos planes de emergencia, brigadas de seguridad y simulacros periódicos. Capacitamos constantemente a nuestro personal en autocuidado y prevención de accidentes. Promovemos la salud física y mental, apoyando la conciliación laboral y personal.

Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

LHGAD asume la RSE como un compromiso transversal en todas sus operaciones. Impulsamos proyectos que beneficien a comunidades vecinas y fortalezcan el tejido social. Promovemos la contratación local y el desarrollo de proveedores comunitarios. Invertimos en formación y acompañamiento de colaboradores y sus familias. Nos alineamos con los ODS de la ONU, contribuyendo a la reducción de desigualdades y al desarrollo inclusivo.

Política Ambiental y de Sostenibilidad

Nuestro compromiso ambiental está presente en todas nuestras operaciones. Reducimos el consumo de agua y energía mediante prácticas ecoeficientes. Minimizamos el uso de productos químicos nocivos y priorizamos insumos biodegradables. Establecemos programas de reciclaje y aprovechamiento de residuos. Sensibilizamos a clientes, colaboradores y comunidad sobre la importancia de la sostenibilidad. Aportamos a la construcción de entornos más saludables y sostenibles para futuras generaciones.

Política de Compras Responsables

En LHGAD promovemos un modelo de abastecimiento sostenible. Seleccionamos proveedores que cumplan criterios éticos, sociales y ambientales. Privilegiamos productos certificados, biodegradables y de bajo impacto ambiental. Favorecemos la compra local para generar empleo y reducir la huella logística. Monitoreamos la cadena de suministro para garantizar transparencia y trazabilidad.

Política de Transformación Digital

Creemos en la tecnología como motor de competitividad y eficiencia. Digitalizamos procesos para brindar un servicio más rápido y confiable. Resguardamos la información mediante protocolos de ciberseguridad y copias de respaldo. Garantizamos la capacitación tecnológica del equipo humano. Innovamos constantemente en canales de atención y herramientas de gestión.

Política de Accesibilidad Digital

Nuestro portal web y herramientas digitales se desarrollan bajo principios de inclusión. Cumplimos los estándares de accesibilidad (WCAG 2.1). Aseguramos compatibilidad con lectores de pantalla y dispositivos móviles. Diseñamos interfaces simples, claras y adaptadas a distintos perfiles de usuario. Promovemos la accesibilidad como un derecho y como parte de la cultura organizacional.

Política de Atención al Cliente

La satisfacción y confianza de nuestros clientes son nuestro mayor valor. Ofrecemos múltiples canales de contacto (teléfono, WhatsApp, correo, portal web). Establecemos tiempos de respuesta máximos para solicitudes y quejas. Medimos periódicamente la satisfacción y tomamos acciones correctivas. Mantenemos una atención cercana, humana y orientada a soluciones efectivas.

Política de Divulgación y Transparencia Informativa

Promovemos una comunicación abierta y permanente con nuestros grupos de interés. Publicamos periódicamente información sobre nuestros resultados económicos, sociales y ambientales. Divulgamos buenas prácticas y aprendizajes en gestión empresarial. Mantenemos canales de consulta abiertos para clientes, proveedores y colaboradores. Aseguramos que toda la información publicada sea clara, veraz y confiable.