

GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015, UN AVANCE EN
LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD HACIA LA SEGURIDAD INTEGRAL

GERSON ANDRÉS MÉNDEZ MARTÍNEZ

D0700640



UNIVERSIDAD NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, SEGURIDAD LA SALUD Y

SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ, D.C.

2021

GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE A LA NORMA ISO 9001, UN AVANCE EN LO
SERVICIOS DE SEGURIDAD HACIA LA SEGURIDAD INTEGRAL

GERSON ANDRÉS MÉNDEZ MARTINEZ

D0700640



Adm. WILLIAM FERNANDO LEÓN CANTE Ms.

ASESOR

UNIVERSIDAD NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, SEGURIDAD LA SALUD Y

SALUD EN EL TRABAJO BOGOTÁ

2021

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción.....	7
Hipótesis	9
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Capítulo I. Gestión de calidad en los servicios de seguridad privada en Colombia	10
Capítulo II. La implementación de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en las empresas de seguridad privada en Colombia.....	12
Capítulo III. Importancia de la implementación del Sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 en el servicio de seguridad privada en Colombia.....	
Conclusiones.....	17
Referencias Bibliográficas	22
Anexos	25

Resumen

Conocer la historia y la evolución que ha tenido la seguridad privada en Colombia, permite percibir un panorama amplio del sector que pese al alto riesgo que significa tanto para prestadores como para usuarios del servicio, ha tenido una transformación en el tiempo; esto, asociado a la situación de conflicto interno del país, a los avances tecnológicos y la formulación de la política en materia de vigilancia y seguridad privada, que como consecuencia exige en la dinámica de oferta y demanda en el mercado laboral, el mejoramiento de los servicios bajo estándares de calidad que respondan a las necesidades y exigencias del contexto actual. Lo anterior conduce a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada del país, a robustecer los procedimientos en cumplimiento de sus funciones para alcanzar los objetivos previstos para el territorio nacional, con base en los estándares de calidad que se vienen aplicando para el mejoramiento del servicio bajo normas como: ISO 9001 (SGC), BASC, y OHSAS 18001; así mismo, se hace referencia a la importancia que tiene la seguridad integral para alcanzar un efectivo desarrollo desde las diferentes dinámicas del país.

En este sentido, la finalidad de este ensayo es analizar cómo la implementación del sistema de gestión de calidad con base a la norma ISO 9001:2015 en los servicios de Seguridad Privada es un camino de autodeterminación continúa hacia la seguridad integral. A partir de la identificación y análisis de informes, documentos científicos, sitios web y entrevistas; se logró determinar que si bien, las empresas de seguridad privada están implementando el SGC ISO 9001:2015, aún falta rigurosidad en su aplicación, en tanto, que se requiere de educación, formación en competencias, reconocimiento de habilidades y experiencia del personal directivo y operativo para lograr los estándares de calidad que exige el SGC, sin embargo, para ello es necesario que la construcción de la política en materia de seguridad privada sea coherente con la

dinámica que propone la norma ISO 9001:2015 para avanzar en servicio, competitividad y confianza como un paso a paso hacia la seguridad integral.

Palabras claves: Estándares de calidad, Competencias, Procedimientos, Coherente, Seguridad Privada, Seguridad Integral.

Abstract

Knowing the history and evolution that private security has had in Colombia allows us to perceive a broad panorama of the sector that despite the high risk that it means for both providers and users of the service, has undergone a transformation over time; This is associated with the situation of internal conflict in the country, technological advances and the formulation of the policy in matters of surveillance and private security, which as a consequence requires in the dynamics of supply and demand in the labor market the improvement of services under quality standards that respond to the needs and demands of the current context. The foregoing leads the Superintendency of Surveillance and Private Security of the country to strengthen the procedures in compliance with its functions to achieve the objectives set for the national territory, based on the quality standards, which have been applied to improve the service under Standards such as: ISO 9001 (SGC), BASC, and OHSAS 18001. Likewise, reference is made to the importance of comprehensive security to achieve effective development from the different dynamics of the country.

In this sense, the purpose of this essay is to analyze how the implementation of the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard in Private Security services is a continuous path of self-determination towards comprehensive security. From the identification and

analysis of reports, scientific documents, websites and interviews; It was possible to determine that although private security companies are implementing the ISO 9001: 2015 QMS, rigor is still lacking in its application, as it requires education, training in competencies, recognition of skills and experience of management personnel and operational to achieve the quality standards required by the QMS, however, for this it is necessary that the construction of the private security policy is consistent with the dynamics proposed by the ISO 9001: 2015 standard to advance in service, competitiveness and trust as a step-by-step towards comprehensive security.

Keywords: Quality standards, Competencies, Procedures, Coherent, Private Security, Comprehensive Security.

Introducción

Abordar el tema de seguridad en Colombia, implica analizar la evolución, avances y sucesos del contexto; situaciones relacionadas con la delincuencia, atentados, hurtos, entre otros, lo que conllevó a que entidades encargadas de brindar protección al ciudadano, se fortalecieran mediante la creación y aplicación de normatividad dirigida y supervisada por el Ministerio de Defensa Nacional, El Ministerio del Interior y de Justicia entre otros, mejorando la prestación del servicio, ofreciendo mayor cobertura y beneficios en materia de seguridad. A partir de febrero de 1994, se estableció el decreto 356 encargado de regir el servicio de vigilancia y seguridad privada en Colombia (López y Avilan, 2012).

La globalización permite observar como la seguridad tanto pública como privada ha ido creciendo de manera progresiva; organizando e implementando nuevos elementos que permiten a las personas que desempeñan esta labor mejorar el cumplimiento de sus funciones, sin embargo, la competitividad determina que las actividades deben estar acompañadas de capacitación constante y de los recursos necesarios para que cada persona pueda cumplir con su función. A partir de la década de los 80 debido al conflicto interno del país y el aumento en índices de criminalidad, los servicios de seguridad han tenido mayor demanda, lo que ha influido en la implementación de nuevas estrategias enfocadas en mejorar los procesos de calidad, que, para este caso, ha estado apoyado de la Norma ISO 9001 (López y Avilan, 2012).

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), emitió la actualización de la Norma Internacional ISO 9001:2015, con el propósito de mejorar los procesos y asegurar el desempeño en la gestión y desarrollo sostenible del sector empresarial.

Por consiguiente, este ensayo plantea la siguiente hipótesis: Las empresas de seguridad privada que no implementen un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:

2015, difícilmente podrán mejorar su funcionamiento interno y externo, ni podrán mantener un enfoque competitivo hacia la seguridad integral. Por lo que se pretende dar respuesta mediante la aplicación de técnicas desde la investigación cualitativa, como la revisión bibliográfica: trabajos de grado, revistas científicas y documentos gubernamentales, que ayudaron a la comprensión y soporte de este trabajo para obtener información, así como la aplicación de entrevistas de forma oral y personalizada sobre la experiencia y opiniones del personal que se desempeñan en el campo de la seguridad privada que labora en la empresa Nabors Drilling.

El propósito de este ensayo es analizar cómo la implementación del sistema de gestión de calidad con base a la norma ISO 9001:2015 en los servicios de Seguridad Privada, es un camino de autodeterminación continúa hacia la seguridad integral.

El desarrollo de este objetivo se abordará a partir de tres apartados: en primer lugar, se exponen los antecedentes y evolución que ha tenido la seguridad privada. En segundo lugar, se abordarán los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015, la reglamentación legal y las modalidades del área de formación según la función en la prestación del servicio de la seguridad privada, como orientación reflexiva de la práctica y en general de los procesos que se deben tener presentes para el adecuado y efectivo desempeño profesional. En tercer lugar, se presentarán los aportes realizados haciendo énfasis en la importancia de la implementación del Sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001 en el servicio de la seguridad en Colombia.

Hipótesis

Las empresas de seguridad privada que no implementan un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015, no mejorarán en su funcionamiento interno y externo y no podrán mantener un enfoque competitivo hacia la seguridad integral.

Objetivos

Objetivo general

Analizar cómo la implementación del sistema de gestión de calidad con base a la norma ISO 9001:2015 en los servicios de Seguridad Privada es un camino de autodeterminación continúa hacia la seguridad integral.

Objetivos específicos

- Identificar el contexto actual de la gestión de calidad en los servicios de seguridad privada en Colombia, por medio de una exhaustiva búsqueda en los diferentes escritos científicos encontrados en internet.
- Conocer si la implementación de la norma ISO 9001:2015 en los servicios de seguridad privada ofrecidos por las empresas en Colombia, se ven reflejados en la satisfacción del cliente por medio de la selección de información proporcionada en el sitio web del ente regulador y de las entidades gubernamentales.
- Determinar el alcance y la importancia que tiene la implementación de un adecuado sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, mejorando la política de calidad y los procesos necesarios en las empresas de seguridad.

Capítulo I. Gestión de calidad en los servicios de seguridad privada en Colombia

La gestión de calidad en las empresas de seguridad privada de Colombia es un requisito que exige la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ya que hace que la organización sea competitiva frente a las demás, proporcionando un servicio completo que garantice un bienestar a todos los usuarios. Atahualpa (2013) indica:

Hoy en día uno de los requisitos que más solicitan las organizaciones es el control de calidad total, donde este no se puede poner en práctica simplemente aplicando normas nacionales o internacionales, éstas deben tener metas superiores: satisfacer los requisitos de los consumidores y crear una calidad que los satisfaga (p. 44).

La globalización y modernización obligan a que las empresas se ajusten a la normatividad establecida por los entes gubernamentales, a los lineamientos establecidos por los sistemas de gestión y a las necesidades de un mercado cada día más exigente en razón de la satisfacción del cliente y por los cuales compiten en el ambiente empresarial para ofrecer un mejor servicio, los clientes siempre buscan proveedores que propendan por satisfacer sus necesidades y les brinden los mejores servicios con calidad, a esto se suma que los colaboradores sean efectivos en sus tareas y brinden una ayuda oportuna y acertada. Según Herrera y Cristancho (2013) “el concepto de calidad no es otra cosa más que, una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”, para Juran (1990) la calidad es “La adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente” (p. 25).

En relación con este tema, una de las normas estándar que más emplean las empresas de seguridad privada es la ISO 9001:2015, la cual supervisa la creación, la implementación de un sistema de Gestión de Calidad que garantice la satisfacción del cliente y la realización de mejoras en todos los procesos (Atahualpa et al., 2013).

En consecuencia al implementar un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, le permite a la organización incorporar procesos enfocados en la seguridad integral de la compañía, enfocados hacia el cliente en términos de gestión y aseguramiento de los procesos que al ser alcanzados establece estándares de calidad, competitividad y preferencia en el sector, siendo reconocidos por los beneficios ofrecidos y las ventajas a nivel interno y externo, cuidando al cliente, al trabajador y la empresa prestadora de servicios. Esas características hacen diferencia de otras organizaciones donde la fuerza letal lo es todo, por el contrario, es esa clase de seguridad multidisciplinar que deja notar que el interés no es particular sino que claramente se hace parte del interés de todo un corporativo, y es tan amplio el concepto integrador que visto a nivel nacional, se refiere a conceptos como el que expresa el Gral. Manuel José Bonnet Locarno (2006): “la seguridad humana, la ambiental, la fiscal, la alimentaria, la sanitaria, la ciudadana y en general cualquier otra actividad afecta a la nación como un todo y es responsabilidad estatal” (p. 1).

De tal forma la implementación de la norma ISO 9001:2015 como ruta hacia la Seguridad Integral cobra un valor importante para las empresas, debido a la insatisfacción evidenciada en las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) interpuestas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada; en un paralelo de cifras de acuerdo con informes entregados por esta entidad, en donde para el año 2016 se presentaron 2.286 quejas y para el año 2019 se presentaron 18.038, en donde se evidencia que hay un notable crecimiento en la cifra de no conformidades frente a la prestación del servicio, el cual refleja la necesidad imperante de redireccionar la forma de prestar los servicios de seguridad a pesar del alto costo que esto representa, garantizar el mejoramiento de los procesos de gestión de calidad a través de medios humanos, medios económicos, materiales y técnicos, medios y medidas organizativas,

los cuales vistos dentro de una implementación correcta de un SGC y activando los requisitos estipulados mejoraría la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Capítulo II. La implementación de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en las empresas de seguridad privada en Colombia

Los servicios de seguridad se han transformado y debido a los momentos coyunturales que el mundo entero ha tenido que vivir, las organizaciones prestadoras de estos servicios han aumentado en número a fin de poder atender las necesidades en materia de inseguridad debido al incremento de situaciones criminales; de igual forma en Colombia se ha visto reflejado tanto la transformación en la prestación del servicio de seguridad privada como el aumento de empresas dedicadas a cubrir esta necesidad; sin embargo no porque existan más empresas se puede evidenciar que la calidad en el servicio sea eficiente y satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes (ISO 9001: 2015 numeral 9.1.2), dado que el mundo evoluciona y por ende los procesos siempre serán cambiantes, es importante estar atentos y buscar alternativas para destacarse en el mercado y ser competitivo.

En el caso de las empresas de seguridad privada, brindar protección a las personas y resguardar sus bienes otorga una percepción de seguridad y confianza, generando bienestar y satisfacción al contratante, esto es clave a la hora de prestar el servicio y con el objeto de cumplir con lo descrito es imperativo la implementación de estándares de calidad, como los definidos en la norma ISO 9001:2015 para conformar un sistema de gestión de calidad que lidere los procesos relacionados y de esa manera asegurar la gestión del riesgo a fin de que no se materialice en la prestación del servicio.

La aplicación de sistemas de gestión de calidad en la seguridad privada es inherente y dejará de ser un simple concepto porque otorgará identidad y definición al concepto plural de elementos de calidad encaminado hacia la seguridad integral.

Las organizaciones deben direccionar sus objetivos de mercado a la consecución de la mejora continua de su desempeño interno y externo, a fin de satisfacer las expectativas de sus clientes frente al servicio recibido, por lo cual se ha implementado en los procesos de gestión de calidad de las empresas del sector, la norma internacional ISO 9001:2015, encargada de certificar los procesos encaminados al cumplimiento de los requisitos del sector y el logro de la excelencia en el desempeño, enfocada en la capacidad de la organización para mejorar la satisfacción del cliente y su eficacia organizacional.

Por otra parte, las compañías que no tienen un buen desarrollo y crecimiento en el área de gestión de procesos y esta se da por factores como: el desconocimiento, la no aplicación y/o aplicación parcial o incorrecta de la normatividad, no tienen la oportunidad de competir en el mercado con un servicio de calidad, por esto la alta dirección debe involucrarse demostrando liderazgo y compromiso con el SGC promoviendo la mejora continua gestionando los riesgos y oportunidades en pro de la satisfacción del cliente velando por que los procesos siempre estén alineados a la planeación estratégica de la organización y se lleve a cabo a la par con el desarrollo global (Chacón, 2014).

Ante la implementación de la norma ISO 9001:2015 en las compañías de seguridad, se hace necesario una serie de requisitos, los cuales permitirán realizar un proceso correcto de gestión de calidad en el servicio prestado, el propósito es hacer uso de un sistema alineado con las necesidades y objetivos de cada compañía, con el fin satisfacer las necesidades en materia de

seguridad de los clientes.



Figura 1 Requisitos norma ISO 9001, (Susa, 2019)

En la figura 1 se observan los requisitos para que las organizaciones puedan implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015, esta se sugiere como una guía en la estrategia para avanzar en la implementación del SGC y lograr los objetivos propuestos por cada organización encaminada hacia su visión. Cabe resaltar, que la implementación de lo anterior tendrá un direccionamiento y una mejora continua en el desarrollo de procesos y, por consiguiente, se evidenciará un resultado y un rendimiento correcto.

Según Gordillo (2017), plantea que:

La gestión por procesos comprende a la organización como un sistema global donde

intervienen y se relacionan un conjunto de procesos mediante vínculos causa–efecto.

Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización (p. 7).

Es necesario precisar que la norma ISO 9001:2015 se enfoca en los siguientes elementos, necesarios para realizar un plan de gestión de calidad, sin embargo, es importante tener en claro las exigencias y el protocolo para poder obtener la certificación internacional de la norma:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operaciones
- Evaluación de desempeño
- Mejora (Olaya, 2017).

En Colombia las empresas de seguridad han tenido resultados exitosos en el entorno empresarial, pero es importante implementar y direccionar correctamente la implementación de la norma ISO 9001:2015 con el fin de reducir el índice tan alto de insatisfacción por parte del cliente reportado ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada como ya se mencionó anteriormente; por lo anterior, se hace necesario realizar un diagnóstico detallado y adelantar campañas de sensibilización en las organizaciones para que todos los colaboradores apoyen la intención y de esa manera se pueda dar la emisión y renovación de la licencia de funcionamiento de la empresa (Olaya, 2017).

De acuerdo con lo anterior, toma especial importancia ver como el capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2015 es relevante, pues determina el HACER de las organizaciones enmarcado en el ciclo (PHVA) Planificar- Hacer-Verificar-Actuar y el pensamiento basado en riesgos (Otoniel, 2015), encauzado a valorar aspectos como: apoyo, colaboración, recursos, infraestructura, toma de conciencia, competencias, comunicación; indispensables al momento de implantar un Sistema de Gestión de Calidad. Aun cuando mediante el Decreto 356 de 1994, se estableció desde el año 1997 la capacitación al personal que labore en vigilancia y seguridad privada; esta exigencia dista de lo que la norma ISO 9001: 2015, establece como requisito en su numeral (7.2 COMPETENCIA) donde la organización debe: a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia (Icontec, 2015); sin embargo, al remitirse a la resolución 4973 de 2011 emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, la cual propende en fomentar la capacitación en vigilancia y seguridad privada con cinco modalidades: Vigilancia, Escoltas, Supervisores, Medios Tecnológicos y Manejadores Caninos mediante cuatro ciclos de capacitación (Anexo 1), hay un vacío, al encontrar explícitamente mencionado el nivel de educación exigido para la persona que pretenda desempeñarse en esta labor *“haber aprobado mínimo quinto grado de educación básica primaria”*, exigencia que discrepa en la ruta del mejoramiento continuo de calidad encaminado hacia la satisfacción del cliente mediante la seguridad integral.

Es importante reconocer que de acuerdo con lo que afirma Vázquez (2018):

La seguridad integral abraza una pluralidad de elementos e incorpora distintos aspectos de ámbitos físicos, jurídicos, científicos y técnicos yendo desde la higiene en el trabajo, a la seguridad pública y privada, seguridad informática, alimentaria, pasando por el análisis, la prevención y evaluación de riesgos. Desde esta perspectiva, se entiende la seguridad integral como la seguridad en sentido amplio que interactúa con otros campos íntimamente vinculados medio ambiente, calidad industrial y responsabilidad corporativa (p. 15).

Capítulo III. Importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 en el servicio de la seguridad privada en Colombia.

Una vez analizados los aportes documentales, investigaciones y entrevistas realizadas, se evidencia que un gran número de empresas que prestan los servicios de vigilancia y seguridad en Colombia, cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, sin embargo, no todas cumplen con los estándares de calidad, por mencionar algunos hallazgos de estudios: La empresa Bristol Security Ltda. evidencia un 75% de incumplimiento. (Herrera, M. & Cristancho, N. 2013). La empresa de Seguridad Rodas Ltda., refiere que el contexto interno debe mejorar en el área comercial por falta de personal, como en publicidad física y electrónica para llegar a otros clientes. (Susa Rodríguez, S. 2019). Y otros estudios realizados a las empresas de seguridad en Colombia indican deficiencia en varios factores del SGC, uno de ellos relacionado con los bajos niveles culturales y sociales básicos que tiene el personal de vigilancia y seguridad privada en Colombia, entre otros más aspectos (Zapata, 2017).

Reconociendo cada uno de los elementos que aporta el sistema de gestión de calidad, se puede

ratificar que la aplicación de la norma que se aborda en este ensayo proporciona y favorece a las organizaciones, aumentando el desempeño, la calidad y la eficiencia en las actividades y objetivos trazados en la organización. De allí, que la Norma Internacional ISO 9001:2015, se convierte en un instrumento clave para el sector de la seguridad en Colombia, en tanto, que permite analizar la manera cómo está siendo implementado este sistema, teniendo en cuenta que la norma es un medio y herramienta para que las organizaciones mejoren sus prácticas internas y externas, cuyo fin va ligado a satisfacer las necesidades de los clientes y a otros entes interesados en sus servicios, logrando una mejor competitividad.

Es importante recalcar que la Norma Internacional ISO 9001:2015, no se planteó con el fin de generar en las organizaciones cargas o tareas extras sobre los servicios de seguridad, por el contrario, se convierte en una oportunidad para mejorar los procesos organizacionales, administrativos y de prestación de los servicios.

En este sentido, el campo de la Administración de Riesgos, Seguridad y Salud en el Trabajo facilita o provee elementos claves para que las empresas y organizaciones tomen la determinación de implementar procedimientos requeridos desde la NTC ISO 9001:2015, teniendo presente que las competencias desde esta profesión favorecerán la toma de decisiones en organizaciones de los diferentes sectores tanto público como privado, brindando apoyo hacia el cumplimiento del objetivo de la organización, realizando aportes a procesos de evaluación, monitoreo, seguimiento y planes de mejora, con el fin de contribuir con la entrega de productos y servicios con altos estándares de calidad, procesos organizativos y la toma de decisiones, encaminados hacia la Seguridad Integral, lo cual trascenderá favorablemente en la generación de objetivos enmarcados desde la eficiencia, eficacia y productividad; siendo este un factor determinante que beneficiaría notablemente la prestación de los servicios aumentando el grado

de calidad, desempeño y desarrollo tanto para el sector de la seguridad, como para las personas que hacen uso de estos servicios.

Conclusiones

Pese a los esfuerzos que hacen los gobernantes y entes encargados de la seguridad en Colombia para mejorar y mantener altos estándares de calidad en servicios de la seguridad tanto pública como privada, es evidente que existe insatisfacción (PQRSD) en los clientes, las cuales deben ser abordadas a través de medios adecuados como la implementación de un Sistema de Gestión de calidad que garantice el apoyo, el fortalecimiento del capital humano, la infraestructura, el uso de nuevas tecnologías, y demás elementos que satisfagan las necesidades de seguridad los ciudadanos y los bienes privados y públicos.

Indiscutiblemente la implementación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, requiere profesionales encargados de esta área, que realicen un análisis del contexto detallado que permita conocer, diseñar, evaluar e implementar acciones que minimicen y contrarresten riesgos que atenten contra las personas, infraestructuras, economía, etc.

Las empresas que presten el servicio de seguridad privada deberán tomar conciencia y autodeterminación de la importancia que tiene el implementar un Sistema de Gestión de Calidad orientados desde la Norma ISO 9001:2015, en tanto, que esta contiene elementos para la prevención, la mejora de los recursos, formación de competencias, incremento de la de la comunicación interna y externa y aseguramiento de los procesos mediante la gestión del riesgo, el fortalecimiento organizativo, de gestión, administrativos, entre otras que aportan al logro de objetivos de la organización.

Si bien, la inseguridad en Colombia ha sido una constante por los múltiples hechos de criminalidad que se viven a diario y parte de ello se ve reflejado en las quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, es evidente que la implementación de procesos y procedimientos como los enmarcados en el

Sistema de Gestión de calidad contemplado en la ISO 9001: 2015, se convierte en esta misma realidad, en la mejor alternativa para abordar los problemas e impactos en la ciudadanía como un gran avance hacia la Seguridad Integral, que es en si el fin ideal en materia de seguridad privada y pública.

La implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, en una organización de seguridad privada, se logra cuando se crea conciencia de que los cambios a corto, mediano y largo plazo en la dinámica demanda-beneficio del servicio, se derivarán en la capacidad de respuesta, mitigando los costos y riesgos en todos los niveles de la organización, asegurando el proceso hacia la seguridad integral.

Referencias Bibliográficas

Apolo, B., Martínez, M., Pérez, Vallejo A., & Vargas, A. (s, f de s, f de 2018). Instituto

Politécnico Nacional. Obtenido de Instituto Politécnico Nacional:

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/25286/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CALIDAD%20BASADO%20EN%20LA%20NORMA%20ISO%2090012015%20EN%20UNA%20EMPRESA%20DE%20SEGURIDAD%20PRIVADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Atahualpa, A., Lechuga, J., Monje, J., & Sapuyes, T. (2013). Competitividad de las escuelas de vigilancia y seguridad privada en Bogotá. *UNAD*, 18.

Bonnett, M. (2006). Seguridad Integral. *Revista Estudios en Seguridad y Defensa*, 4.

Chacón, H. (09 de abril de 2014). *Universidad Manuela Beltrán*. Obtenido de Universidad

Manuela Beltrán:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13326/Enfoque%20Gerencial%20de%20las%20Empresas%20de%20Seguridad%20Privada%20en%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gordillo, A. (12 de agosto de 2017). *Universidad Técnica de Norte*. Obtenido de Universidad

Técnica de Norte:

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/04%20IND%20099%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Herrera, M., & Cristancho, N. (18 de marzo de 2013). *Universidad Libre*. Obtenido de

Universidad Libre:

https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11331/TESIS_FINAL_CORREGIDA%20MARZO%20%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Icontec. (23 de septiembre de 2015). *Icontec*. Obtenido de Icontec:

<http://intranet.umng.edu.co/wp-content/uploads/2018/05/NTC-ISO-9001-2015.pdf>

López, R., & Avilan, A. (2012). Evolución de la Seguridad Privada en Colombia como negocio. *Unimilitar*, 25.

Olaya, J. (12 de junio de 2017). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16390/OlayaMesaJorgeNicol%EF%BF%BDs-2017.pdf;jsessionid=0B848E73166A7194ACE0281E7AEC4F6B?sequence=1>

Secretaria Senado. (11 de febrero de 1994). Ley 356 de 1994. *Ley 356 de 1994*. Bogotá.

Supervigilancia. (07 de julio de 2016). *Supervigilancia*. Obtenido de Supervigilancia:

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/5220/sector-de-la-vigilancia-y-seguridad-privada-sigue-en-crecimiento/>

Susa, S. (20 de marzo de 2019). *Fundación Universitaria de América*. Obtenido de Fundación Universitaria de América:

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7500/1/453166-2019-II-GC.pdf>

Vargas, N. (2014). El programa de formación básico del vigilante como un programa de formación laboral. *Universidad Militar Nueva Granada*.

Vázquez, A. (20 de enero de 2018). *Universidad de Barcelona*. Obtenido de Universidad de Barcelona:

https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/338148/TFG_Abel_Vazquez_Gutierrez.pdf?sequence=1

Yáñez, C. (2015). Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 9.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2019). Informe PQRSD Cuarto trimestre 2019.pdf. (7078). Recuperado de:

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/7870/informes-pqrsd-2019/>

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2016). Informe de Rendición de Cuentas

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Pág. 21. Recuperado de:

<https://www.supervigilancia.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=descargar&idFile=477>

Anexos

Anexo 1

Capacitación Resolución 4973 de 2011 - Capacitación Ley 1920 del 2018

Capacitación Según Resolución 4973 del 27 de Julio 2011 Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Fundamentación 100 h. Reentrenamiento 30 h. Especialización 60 h. Profundización 30 h. 220 h. total 3 – 8 días Requisito: Como mínimo, quinto grado de educación básica primaria para Vigilante; undécimo año para Supervisor y Operador de medios tecnológicos; Octavo grado. para Escolta, Manejador Canino Conocimiento básico de tareas a desempeñar
Elaboración propia

Anexo 2

Comparativo Seguridad Integral/ ISO 9001

SEGURIDAD INTEGRAL		ISO 9001	
INTERNO	EXTERNO	INTERNO	EXTERNO
Cumplir obligaciones relacionadas con la seguridad	Obligatoriedad del Cumplimiento de aspectos legales en cuanto a seguridad vigentes en cada país	Contexto interno de la Organización para suplir las necesidades y expectativas.	Contexto externo de la Organización para suplir las necesidades y expectativas. Factores
Contratos laborales y empresas.	(Colombia)	Factores Positivos y negativos	Positivos y Negativos
Adopción de medidas, recomendadas de carácter sociolaboral.	Cumplimiento de condiciones que afecten la seguridad recogidas en contratos con entidades con las cuales se mantengan relaciones.	Internamente se debe considerar el entorno Legal, Tecnológico, conocimiento, Cultural, Desempeño de la Organización.	Externamente considerando el entorno Legal, Tecnológico, Competitivo, De Mercado, Social, Cultural, Económico.
Adopción de medidas para mejorar la seguridad, productividad, calidad, rentabilidad.	Adopción de medidas frente al aspecto de carácter social, ético, político, medioambiental y humano.	Determinar las partes interesadas empleados Provisión de Recursos humanos y otros recursos adecuados, Seguimiento a procesos y resultados, evaluar riesgos y oportunidades Implementar acciones apropiadas	Determinar las partes interesadas Clientes, cumpliendo con los requisitos tratando de exceder las expectativas del cliente, entendiendo sus necesidades actuales y futuras.
	Adopción de medidas de eficacia empresarial y comercial procedentes del medio en que se desenvuelve la actividad o servicio.	El desarrollo de personal competente para desempeñar sus roles y responsabilidades contribuyendo con la toma de conciencia a cumplir los objetivos de la organización.	