

Integrar la Norma NTC ISO 18788:2018 al sistema integrado de gestión de la Empresa de Seguridad Q.A.P Ltda.

YEIMY HERNANDEZ AVENDAÑO
JESSICA JULIETH LARA ACOSTA
GIBER CAMILO TORRES GONZALEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
BOGOTÁ
2021

Integrar la Norma NTC ISO 18788:2018 al sistema integrado de gestión de la Empresa de Seguridad Q.A.P Ltda.

YEIMY HERNANDEZ AVENDAÑO
JESSICA JULIETH LARA ACOSTA
GIBER CAMILO TORRES GONZALEZ

Trabajo de grado para optar por el título de especialista en dirección y gestión de la calidad

GUILLERMO PEÑA GUARIN
Magister en Calidad y Gestión Integral, Investigación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
BOGOTÁ
2021

Tabla de Contenidos

1.	SELECCIÓN DEL TEMA Y CONTEXTO	7
1.1	Tema	7
1.2	Contexto	7
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
3.	MARCO CONCEPTUAL	10
3.1	Norma NTC ISO 18788:2018 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada	10
3.2	Norma NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.....	11
3.3	Código Internacional de Conducta para Proveedores de Seguridad Privada (ICoc).	12
3.4	Declaración Universal de Derechos Humanos (DDHH)	12
3.5	Derecho Internacional Humanitario (DIH).....	14
3.6	Declaración, Ley y Resolución.	14
3.7	Documento MONTREUX.	15
3.8	Guía de implementación de conducta para servicios de Vigilancia y Seguridad Privada	15
3.9	Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada.....	16
3.10	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada - SUPERVIGILANCIA....	16
4.	JUSTIFICACIÓN	17
5.	OBJETIVOS	19
5.1	Objetivo General.....	19
5.2	Objetivos Específicos.....	19
6.	ALCANCE.....	20
7.	METODOLOGÍA	23
8.	CRONOGRAMA.....	28
9.	RESULTADOS.....	28
9.1	Estatus de Cumplimiento de la Norma NTC ISO 18788:2018.....	28
9.2	Alineación del Contexto de la Organización con la Norma NTC ISO 18788:2018.	30
9.3	Política del Sistema Integrado de Gestión	30
9.3.1	Objetivos de Calidad.....	32
9.3.2	Alineación por procesos.....	33
9.3.4	Plan de despliegue de la Política de Calidad	36
9.4	Matriz CLIO.....	36
9.5	Política del Delator.	37
9.6	Caracterización del Proceso Misional.....	37
9.7	Procedimientos.....	38
9.7.1	Prestación del Servicio.....	38
9.7.2	Investigación de siniestros, eventos perturbadores o indeseables	38
9.7.3	Procedimiento del uso de la fuerza	39

9.7.3 Plan de Capacitación.....	39
9.7.4 Gestión del Riesgo	40
10. CONCLUSIÓN.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	45

Lista de Tablas

Tabla 1. Conceptos de la Norma ISO 9001:2015	11
Tabla 2. Derechos y Libertades de los DDHH	13
Tabla 3. Etapas para articular la Norma al Sistema Integrado de Gestión	20
Tabla 4. Metodología	24
Tabla 5. Objetivos de Calidad de la Empresa Seguridad Q.A.P. Ltda.	33
Tabla 6. Directrices de la Política Calidad de la Empresa Seguridad Q.A.P. Ltda.	34

Lista de Ilustraciones

Ilustración.1	Conceptos de la Norma ISO 18788:2018	10
Ilustración.2	Definiciones sobre seguridad privada y su manejo.....	14
Ilustración.3	Estatus de cumplimiento de la norma NTC ISO 18788:2018.....	29

1. SELECCIÓN DEL TEMA Y CONTEXTO

1.1 Tema

Esta investigación se fundamenta en articular las disposiciones de la norma NTC ISO 18788:2018 para la empresa SEGURIDAD QAP Ltda. Con el fin de alinearse a un estándar internacional que permita que la compañía implemente opere, monitoree, revise y mejore los servicios de seguridad con un enfoque de respeto a los derechos humanos y partes interesadas.

1.2 Contexto

SEGURIDAD QAP Ltda, es una organización que pertenece al grupo Altum, fundada hace 26 años en la ciudad de Bogotá D.C. Surge con el objetivo de brindar seguridad y protección a las personas interesadas en contratar un servicio de óptima calidad, con personal calificado y con excelentes principios éticos y morales a fin de proteger su vida, integridad, honra y bienes. Durante el año 1995 obtienen su licencia de funcionamiento ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para la prestación remunerada de servicios de vigilancia privada, con personal masculino y femenino, en la modalidad de protección de bienes, muebles e inmuebles de personas naturales o jurídicas de derecho público o privado y actividades afines de conformidad con el Decreto 356.

Actualmente la compañía, cuenta con un Sistema de Gestión certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015, BASC V.5 – 2017, Decreto Único reglamentario del sector trabajo 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 donde se consideran las cuestiones

internas y externas identificadas en la empresa, el cumplimiento de los requisitos legales y otros que se suscriban.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Seguridad QAP LTDA brinda seguridad y protección a las personas interesadas en adquirir un servicio de vigilancia y seguridad privada. Dentro de su portafolio de clientes se encuentra que el 95% hacen parte del del sector residencial y el otro 5% pertenecen los sectores empresariales, salud y educativo.

A través de su trayectoria la compañía Seguridad QAP LTDA ha integrado su sistema de gestión, el cual se encuentra certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015, BASC V.5 – 2017, Decreto Único reglamentario del sector trabajo 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Sin embargo, no existen estándares claros que le permitan implementar medidas de control del riesgo adecuadas para el uso de la fuerza y armamento que apoyen los derechos humanos de las partes interesadas y protejan los derechos de la organización y sus clientes.

En busca de la mejora continua, el crecimiento empresarial de la organización y con el fin de regular los protocolos de uso de la fuerza y manejo de incidentes perturbadores que demuestren la capacidad adecuada para la gestión empresarial y del riesgo para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas (ICONTEC, 2018). Es por esta razón, que se requiere implementar los requisitos dispuestos en la norma ISO 18788:2018, donde se garanticen que la organización puede desempeñarse con altos estándares internacionales consistentes con las necesidades y los derechos de las partes interesadas.

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1 Norma NTC ISO 18788:2018 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada

Mantener de referencia para establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la gestión de las operaciones de seguridad. También provee los principios y los requisitos para un sistema de gestión de las operaciones de seguridad (SGOS). Igualmente, este documento proporciona un marco de referencia para la gestión empresarial y del riesgo para las organizaciones que realizan o contratan operaciones de seguridad y actividades y funciones relacionadas. (ICONTEC, 2018)

Ilustración.1 *Conceptos de la Norma ISO 18788:2018*

<p>Vulnerabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso para identificar y cuantificar algo que crea propensión a una fuente de riesgo y que pueda acarrear una consecuencia
<p>Análisis del riesgo para los derechos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso para identificar, analizar, evaluar y documentar los riesgos relacionados con los derechos humanos y sus impactos, con el fin de gestionar el riesgo y mitigar o prevenir los impactos adversos en los derechos humanos y las infracciones legales
<p>Auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar el grado hasta el cual se cumplen los criterios de auditoría.
<p>Fuerza menos letal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de fuerza empleado que tiene menos probabilidad de causar la muerte o lesiones graves para superar encuentros violentos y satisfacer apropiadamente los niveles de resistencia que se encuentren
<p>Parte interesada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad

Fuente: Elaboración Propia - Norma NTC ISO 18788:2018 Sistema de Gestión Operaciones de Seguridad Privada (ICONTEC, 2018)

3.2 Norma NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

La norma NTC ISO 9001:2015 indica los lineamientos para el diseño de un sistema de gestión de calidad en las organizaciones con un pensamiento basado en riesgos y un enfoque en procesos en conjunto con el ciclo de mejora continua (PHVA).

Tabla 1. Conceptos de la Norma ISO 9001:2015

<i>CONCEPTO</i>	<i>DEFINICIÓN</i>
Realización del sistema de gestión de la calidad	Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad.
Sistema de Gestión	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
Sistema de gestión de la Calidad	Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Requisito Legal	Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
Política	Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
Objetivo	Resultado a lograr
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
Mejora continua	Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
Información documentada	Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.
Eficacia	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
Eficiencia	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
Riesgo	Efecto de la incertidumbre.

Fuente de las definiciones: Norma NTC ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad (ICONTEC, 2015)

3.3 Código Internacional de Conducta para Proveedores de Seguridad Privada

(ICoc).

Iniciativa formalizada en el año 2010 que busca promover, gobernar y supervisar los principios y normas internacionales para proveer servicios de Seguridad Privada que se desarrollen en entornos complejos, acatando los derechos humanos y las normas internacionales de derecho humanitario. El ICoC tiene como objetivo generar estrategias que permitan el cumplimiento de sus responsabilidades de las empresas de Seguridad Privada.

3.4 Declaración Universal de Derechos Humanos (DDHH)

La construcción de la declaración de los derechos humanos inicio en 1946, con el fin de generar un plan de acción global para proteger los derechos de todas las personas en todo el mundo.

La creación de este documento inicio con una junta de representantes de una gran variedad de países, una vez consolidada la declaración fue debatida por todos los miembros de la Comisión de Derechos Humanos de la ONU y, finalmente, fue aceptada por la Asamblea General en 1948. Este documento fue adoptado el 10 de diciembre de ese año dando respuesta a las consecuencias ocurridas en la segunda guerra mundial, su adopción ayuda a todos los países a reconocer que los derechos humanos son la base de la justicia, la libertad y la paz, para que así las personas puedan vivir de manera digna e igualitaria. (Unidas, s.f.). Por lo anterior, uno de los grandes enfoques de la Norma ISO 18788, es hacer conocer o afianzar los conocimientos con respecto a los derechos humanos establecidos en la declaración.

La declaración consta de 30 artículos que nombran los derechos y libertades que aplican a todas las personas de todo el mundo. Los artículos que componen la declaración universal de derechos humanos son:

Tabla 2. Derechos y Libertades de los DDHH

Artículo 1	Derecho a la igualdad	Artículo 16	Derecho al matrimonio y a la familia
Artículo 2	Prohibición de la discriminación	Artículo 17	Derecho a la propiedad privada
Artículo 3	Derecho a la vida	Artículo 18	Libertad de culto y religión
Artículo 4	Prohibición de la esclavitud	Artículo 19	Libertad de opinión e información
Artículo 5	Prohibición de la tortura	Artículo 20	Derecho de reunión y asociación pacíficas
Artículo 6	Derecho al reconocimiento como persona ante la ley	Artículo 21	Derecho a participar en los asuntos públicos
Artículo 7	Protección contra la discriminación	Artículo 22	Derecho a la seguridad social
Artículo 8	Derecho al recurso ante un tribunal competente	Artículo 23	Derecho al trabajo
Artículo 9	Protección ante la detención arbitraria	Artículo 24	Derecho al descanso y al tiempo libre
Artículo 10	Derecho a una audiencia pública y justa	Artículo 25	Derecho a un nivel de vida adecuado
Artículo 11	Derecho a la presunción de inocencia	Artículo 26	Derecho a la educación
Artículo 12	Derecho a la privacidad	Artículo 27	Derecho a participar en la vida cultural, artística y científica
Artículo 13	Derecho a la libertad de movimiento	Artículo 28	Derecho a un mundo libre y justo
Artículo 14	Derecho de asilo	Artículo 29	Deberes respecto a la comunidad
Artículo 15	Derecho a la nacionalidad	Artículo 30	Estos derechos son inalienables

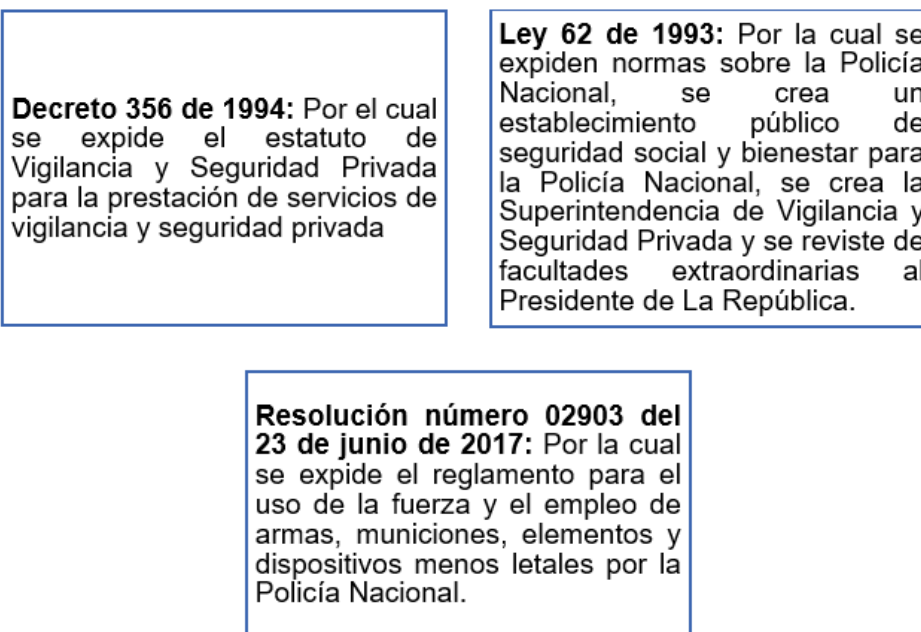
Fuente: Elaboración propia – Declaración de Universal de los Derechos Humanos (Humanos, s.f.)

3.5 Derecho Internacional Humanitario (DIH)

El Derecho Internacional Humanitario (DIH) su objetivo es evitar que los seres humanos sean vulnerados en tiempo de conflicto armado. En este sentido, el derecho internacional humanitario brinda herramientas por medio de tratados y documentos de conocimiento internacional, los cuáles mitigan los efectos del conflicto, protegiendo de esta manera la integridad de las personas. (OEA, s.f.)

3.6 Declaración, Ley y Resolución.

Ilustración.2 *Definiciones sobre seguridad privada y su manejo*



Fuente: Elaboración propia

3.7 Documento MONTREUX.

Documento que se origina por medio de una junta conjunta de Suiza y el comité internacional de la Cruz Roja, con la participación de expertos gubernamentales de 17 estados entre el año 2006 y 2008 cuya finalidad es promover el respeto por el derecho internacional humanitario y el derecho internacional de los derechos humanos en todas las intervenciones de las empresas militares y de seguridad privada (EMSP).

Este documento compila una serie de obligaciones jurídicas aplicables para las EMSP y sus operaciones especialmente las relacionadas con los derechos humanos, así mismo proporciona prácticas destinadas a promover el respeto por las normas de derechos humanos, este documento está dirigido a los estados participantes. Sin embargo, se puede aplicar por organizaciones internacionales, no gubernamentales y empresas que contratan EMSP.

Los estados que dieron origen a este documento invitan a los demás estados y/o organizaciones internacionales y/o gubernamentales, así como empresas militares y de seguridad privada y otras partes interesadas adoptar buenas prácticas que consideren adecuadas para sus operaciones y apoyar lo contenido en el documento de Montreux.

3.8 Guía de implementación de conducta para servicios de Vigilancia y Seguridad Privada

Documento diseñado para Definir directrices por parte de la SUPERVIGILANCIA que promuevan la responsabilidad por el respeto y cumplimiento de los derechos humanos por parte de empresas, personal de vigilancia, clientes, proveedores, accionistas y partes

interesadas en general, por medio de la cooperación con las autoridades nacionales e internacionales con temas referentes a violación de leyes relacionadas con derechos humanitarios, con la generación de instrumentos que permitan responder oportunamente cualquier tipo de denuncia relacionada con el incumplimiento de los derechos humanos, fomentando una cultura empresarial en cada una de las empresas de seguridad encaminada a la adhesión y sensibilización de los DDHH y el DIH.

3.9 Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada

Actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin. (República, 1994: Artículo 2)

3.10 Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada -

SUPERVIGILANCIA

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada está adscrita al Ministerio de defensa nacional, es un organismo de orden nacional que cuenta con una autonomía administrativa y financiera. Entre sus funciones ejerce el control, inspección y vigilancia sobre toda la industria y los servicios de seguridad privada. (Seguridad, 2019)

4. JUSTIFICACIÓN

En los últimos años las empresas de seguridad privada han tenido un crecimiento acelerado debido a su competitividad y a la falta de protección que ha generado el estado y es allí que estas compañías tienen un espacio importante en la sociedad.

En Colombia operan 8367 compañías de servicios de vigilancia y seguridad privada (Calvo, 2020), encargados de velar los activos de sus clientes. Donde estas empresas han visto la necesidad de crear un sistema de gestión de calidad consolidado, con el fin de mejorar su competitividad. Sin embargo, los sistemas actualmente implementados no les permite visualizar una evaluación y gestión alguna sobre los efectos de la ejecución de sus operaciones sobre las comunidades (Romero;2017).

Es importante nombrar que para el año 2017, según la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se reportan más de 320 quejas contra las empresas de vigilancia y se han impuesto 340 sanciones (Super-Vigilancia, 2017). Las inconformidades que más se presentan son por parte de las obligaciones laborales y de seguridad social, extralimitaciones de funciones del personal, incumplimiento de normas de carácter laboral y por no suministrar documentación (Rivera; 2020).

De acuerdo con la información anterior, es de vital importancia implementar la norma NTC ISO 18788:2018 por parte de las empresas de seguridad privada debido a que permite estandarizar las funciones y tareas a desarrollar (Rivera;2020). Además de garantizar a sus partes interesadas que los derechos humanos y libertades fundamentales son respetados, sin descuidar sus activos tangibles e intangibles con la prevención de actos ilegales (Romero;2017).

Es por esta razón, que SEGURIDAD Q.A.P. Ltda., a pesar de contar con un sistema integrado de gestión robusto, no tiene estándares que le permita abordar aspectos específicos que no son identificados en la norma ISO 9001:2015, como se mencionó anteriormente.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Articular las disposiciones establecidas de la norma NTC ISO 18788:2018 al sistema integrado de gestión de la empresa SEGURIDAD Q.A.P. Ltda, con el fin de que la compañía pueda ampliar su portafolio y mejorar la prestación del servicio, ya que a esta norma garantiza a sus partes interesadas el respeto por los derechos humanos, sin descuidar sus activos tangibles e intangibles con la prevención de eventos perturbadores.

5.2 Objetivos Específicos

- Determinar el estatus de cumplimiento de la norma NTC ISO 18788:2018 a través de un diagnóstico.
- Articular los procesos de la organización para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 18788:201 con un enfoque en los numerales 4: Contexto de la organización, 6: Planificación y 8: Operaciones.
- Establecer los controles y la información documentada necesaria para el seguimiento y mejora de los numerales anteriormente mencionados que componen el Sistema de Gestión de las operaciones de Seguridad (SGOS)

6. ALCANCE

El alcance de este proyecto se enfocará en el direccionamiento y estructuración de la norma NTC ISO 18788:2018.

Se inicia realizando una comparación entre las normas NTC ISO 9001:2015, BASC V.5 – 2017, que componen el Sistema Integrado de Gestión actual de Seguridad Q.A.P. Ltda. y la norma NTC ISO 18788:2018, donde se verifican los requisitos transversales y los faltantes para articular de forma adecuada la norma al Sistema Integrado de Gestión y se finaliza con la entrega de las evidencias que demuestren el cumplimiento de estas etapas.

Tabla 3. *Etapas para articular la Norma al Sistema Integrado de Gestión*

Etapa	Numeral de la norma ISO 18788:2018	Descripción
Direcciona miento	4. Contexto de la organización	4. Contexto de la organización
		4.1 Comprensión de la organización y su contexto
		4.1.1 generalidades
		4.1.2 Contexto interno
		4.1.3 Contexto externo
		4.1.4 Mapeo y análisis de la cadena de suministro y el subcontratista
		4.1.5 Definición de los criterios de riesgo
		4.2 Comprensión de las necesidades y extractivas de las partes interesadas
	5. Liderazgo	5. Liderazgo
		5.1 Generalidades
5.2 Política		

	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
--	---

Etapa	Numeral de la norma ISO 18788:2018	Descripción
Estructuración	6. Planificación	6. Planificación
		6.1 Acciones para tratar los riesgos y las oportunidades
		6.1.1 Generalidades
		6.1.2 Requisitos Legales y otros
		6.1.3 Comunicación y consulta internas y externa con respecto al riesgo
		6.2 Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos
		6.2.1 Generalidades
	7. Soporte	7. Soporte
		7.2 Competencia
		7.4 Comunicación
		7.4.1 Generalidades
		7.4.2 Comunicaciones Operativas
		7.4.3 Comunicación del riesgo
		7.4.4 Comunicación de los procedimientos de quejas y reclamos
7.4.5 Comunicación de la política del delator		

Etapa	Numeral de la norma ISO 18788:2018	Descripción
Estructuración	8. Operación	8. Operación
		8.1 Planificación y control operacionales
		8.1.1 Generalidades
		8.1.2 Desempeño de las funciones relacionadas con la seguridad
		8.1.3 Respeto de los derechos humanos

Etapa	Numeral de la norma ISO 18788:2018	Descripción
		8.1.4 Prevención y gestión de eventos indeseables o perturbadores
		8.2 establecimiento de normas de comportamiento y códigos de conducta ética
		8.3 Uso de la fuerza
		8.3.1 Generalidades
		8.3.2 Autorización de armas
		8.3.3 Uso de un continuo de fuerza
		8.3.4 Fuerza menos letal
		8.3.5 Fuerza letal
		8.3.7 Uso de la Capacitación en la fuerza
		8.4 Detención y registro
		8.4.1 Detención de personas
		8.4.2 Registro
		8.5 Operaciones de apoyo a las fuerzas del orden
		8.5.1 Apoyo las fuerzas del orden
		8.6 Recursos, roles, responsabilidad y autoridad
		8.6.1 Generalidades
		8.6.2 Personal
		8.6.2.1 Generalidades
		8.6.3 Adquisición y manejo de armas, materiales peligrosos y municiones
		8.6.4. Uniforme y rotulados
		8.7 Salud y seguridad operacional
		8.8 MANEJO DE INCIDENTES
		8.8.1 Generalidades
		8.8.2 Monitoreo, reporte e investigación de los incidentes
		8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos y externos
		8.8.4 Política del delator

Fuente: Elaboración Propia - Norma NTC ISO 18788:2018 Sistema de Gestión Operaciones de Seguridad Privada (ICONTEC, 2018)

7. METODOLOGÍA

Para la elaboración del proyecto “Integrar la Norma NTC ISO 18788:2018 al sistema integrado de gestión de la Empresa de Seguridad Q.A.P Ltda.”, se proponen objetivos y se realizan estrategias metodológicas y acciones para el logro de estos, dichas acciones se detallan de acuerdo con el ciclo PHVA, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Metodología

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGÍA DE METODOLOGÍA	CICLO PHVA	ACCIONES	ENTREGABLES	OBSERVACIONES
Determinar el estatus de cumplimiento de la norma NTC ISO 18788:2018 a través de un diagnóstico	Matriz de cumplimiento para conocer el estatus de cumplimiento de la norma NTC ISO 18788:2018 por medio de la consulta de información de la organización	Planear	Definir la herramienta para realizar el diagnóstico de la compañía	Informe diagnóstico	N.A.
		Hacer	Realizar diagnóstico del cumplimiento de la norma NTC ISO 18788:2018		
		Verificar	Consolidar y analizar resultados obtenidos del diagnóstico		
		Actuar	Definir acciones pertinentes de acuerdo con el diagnóstico obtenido		
Articular los procesos de la organización para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 18788:2018	Mesa de trabajo y entrevista para la: Comprensión de la organización y su contexto	Planear	Verificar el contexto actual de la organización con respecto a las disposiciones de la norma NTC ISO 18788:2018 por medio de una revisión con al directora de operaciones mediante una entrevista y mesa de trabajo.	Documento actualizado de plataforma estratégica	N.A.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGÍA DE METODOLOGÍA	CICLO PHVA	ACCIONES	ENTREGABLES	OBSERVACIONES
		Hacer	Alienar el contexto el documento del contexto de la organización con respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 18788:2018		
		Verificar	Verificar por medio de Lista de chequeo que el contexto cumpla con los requisitos de la norma NTC ISO 18788:2018		
		Actuar	Incluir el documento del contexto de la organización actualizado en listado maestro de documentos del SIG de la organización		
	Observación sobre la aplicación de liderazgo y compromiso en la organización	Planear	Identificar las responsabilidades de la alta dirección en el sistema de gestión de seguridad de las operaciones (SGOS)	Documento de política y declaración de conformidad verificado y aprobado por la alta dirección	N.A.
		Hacer	Alinear la política y la declaración de conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma NTC ISO 18788:2018, en conjunto con el compromiso de la alta dirección		

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGÍA DE METODOLOGÍA	CICLO PHVA	ACCIONES	ENTREGABLES	OBSERVACIONES
		Verificar	Revisión de las disposiciones especificadas en la norma NTC ISO 18788 por el área de calidad		
		Actuar	Aprobación de la alta dirección		
	Definición de riesgos, oportunidades y objetivos del sistema de gestión de seguridad de las operaciones mediante la observación de la documentación existente.	Planear	Definir los requisitos pertinentes para alienarse con la norma NTC ISO 18788:2018	-Actualización de los objetivos del sistema de gestión de la seguridad de las operaciones en el documento de plataforma estratégica -Actualización del procedimiento de gestión del riesgo	N.A.
		Hacer	Realizar una mesa de trabajo para actualizar los riesgos, oportunidades y objetivos del sistema de gestión de seguridad de las operaciones		
		Verificar	Comparar los documentos generados en la mesa de trabajo con los requisitos de la norma NTC ISO 18788:2018		
		Actuar	Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la norma NTC ISO 18788:2018		
Establecer los controles y la información documentada necesaria para el seguimiento y mejora del sistema	Generación de Parámetros y estándares del sistema de gestión de seguridad de las operaciones que regulan	Planear	Revisión de los documentos existentes del sistema integrado de gestión para alinearlos con la norma NTC ISO 18788:2018	Procedimientos relacionados con el numeral 8 de la norma	N.A.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGÍA DE METODOLOGÍA	CICLO PHVA	ACCIONES	ENTREGABLES	OBSERVACIONES
	los procedimientos y protocolos para el manejo de eventos perturbadores mediante las siguientes herramientas:	Hacer	Modificar y generar los procedimiento y controles que permiten el manejo de la presencia de eventos perturbadores	NTC ISO 18788:2018	
	1. Entrevista con la directora de operaciones 2. Observación de la documentación existente	Verificar	Revisar el cumplimiento de los controles y procedimientos modificados o generados con la norma NTC ISO 18788:2018 por medio de una lista de chequeo		
	3. Mesa de trabajo.	Actuar	Socializar con la alta dirección los procedimientos y controles generados		

Fuente: Elaboración propia

8. CRONOGRAMA

Con el cronograma propuesto se puede identificar los objetivos específicos y las acciones planteadas y ejecutadas para el cumplimiento de estos. Se puede visualizar el cronograma en el Anexo (A) – Cronograma.

9. RESULTADOS

9.1 Estatus de Cumplimiento de la Norma NTC ISO 18788:2018

Para determinar el estatus de cumplimiento de la norma NTC ISO 18788:2018 para la empresa Seguridad Q.A.P Ltda. Se realizó por medio de una matriz la cual se puede consultar en el Anexo B (Matriz Diagnostico – Seguridad Q.A.P Ltda.), relacionando cada uno de los numerales de la norma, donde se plantearon los siguientes parámetros:

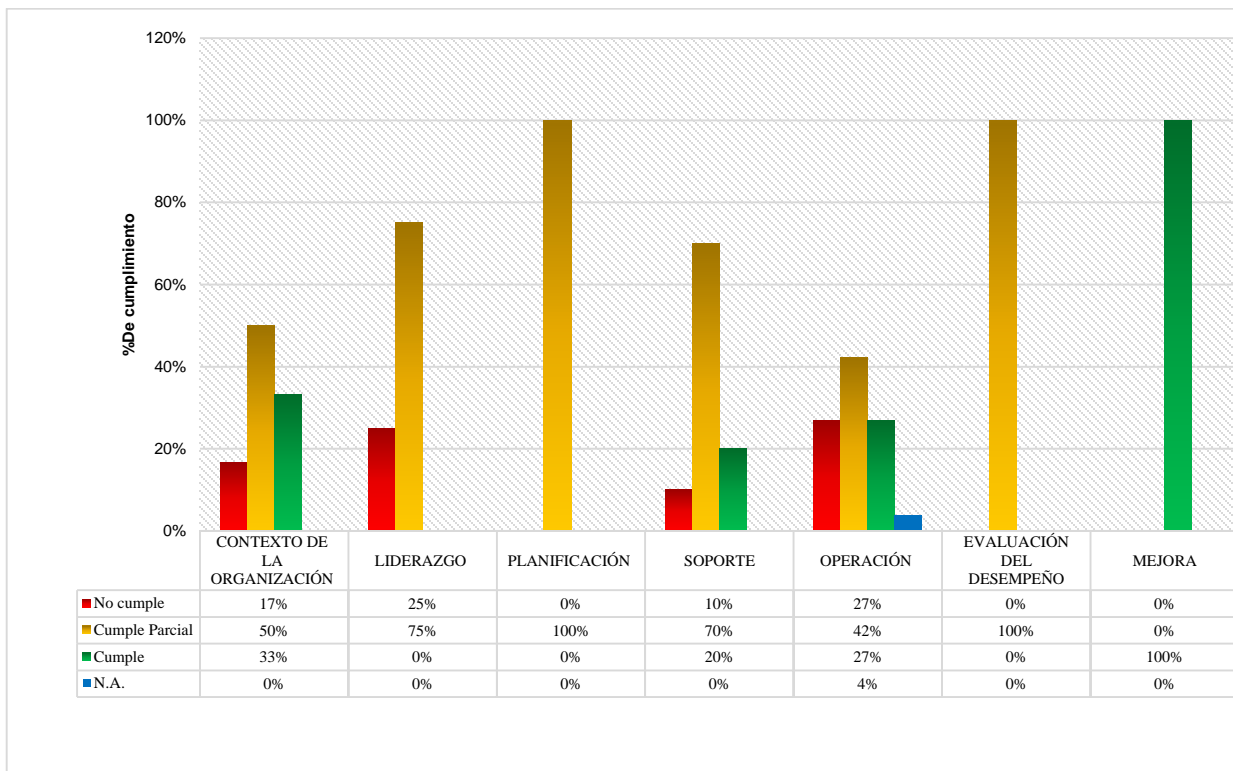
Cumple: Indica que todos los requisitos dispuestos en la norma NTC ISO 18788:2018 se encuentran alineados con el Sistema integrado de gestión que cuenta Seguridad QAP LTDA.

Cumplimiento parcial: Muestra que algunos requisitos específicos de la norma NTC ISO 18788:2018 no se han implementado dentro del sistema integrado de gestión de la compañía.

No cumple: Ninguno de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 18788:2018 están implementados dentro del Sistema integrado de gestión.

A partir de la información anterior, se encontraron los siguientes resultados mostrados en la ilustración 3.

Ilustración.3 Estatus de cumplimiento de la norma NTC ISO 18788:2018.



Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la ilustración 3. Se observa que la alineación de la norma NTC ISO 18788:2018 con el sistema integrado de gestión existente, cuenta con un cumplimiento del 21% y un cumplimiento parcial del 62%. Es por esta razón, que el proyecto se enfoca en la articulación de los numerales 6 (Planificación) y 8 (Operación) esperando un resultado del 52% del cumplimiento.

9.2 Alineación del Contexto de la Organización con la Norma NTC ISO

18788:2018.

Para la propuesta de alineación de la norma NTC ISO 18788:2018 con el contexto de la organización, se inicia analizando los asuntos internos como la misión, visión, objetivos, política de calidad, DOFA, FODA, mapa estratégico, diagrama de procesos entre otros y para los asuntos externos como requerimientos regulatorios, situación económica del sector, aspectos culturales, sociales y económicos de la seguridad privada, partes interesadas entre otras.

La propuesta de alineación del contexto de la organización se presenta en el Anexo (C) “Análisis del Contexto de la Organización”, donde se identifican los cambios mencionados.

9.3 Política del Sistema Integrado de Gestión

Para la actualización de la política de calidad del sistema integrado de gestión, se realizó una revisión del documento existente con la directora de operaciones de Seguridad Q.A.P Ltda. alineado los compromisos a las normas que hacen parte del sistema integrado de gestión, lo cuales fueron insumos para los objetivos de calidad, la política propuesta es:

Seguridad Q.A.P. Ltda., empresa dedicada a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades fija y móvil, con armas y sin armas de fuego, escoltas y medios tecnológicos, está comprometida a prestar estos servicios atendiendo los requisitos y principios para cada uno de sus subsistemas de calidad, seguridad y salud en

el trabajo, seguridad física y operaciones de seguridad. Teniendo en cuenta lo anterior, sus compromisos son:

- Responder las necesidades y requerimientos de nuestros clientes mediante [prevención de actividades ilícitas](#) como el hurto, atraco, secuestro, vandalismo, terrorismo, corrupción, soborno, lavado de activos suplantaciones e infiltraciones.
- Promover la calidad de vida laboral, [la prevención de incidentes](#) y [la generación de enfermedades de origen laboral](#) sobre nuestros trabajadores y contratistas.
- Identificar continuamente peligros, valorar [riesgos](#), determinar los controles adecuados, enfatizando en los [peligros prioritarios](#) (Público, condiciones de seguridad vial, psicosocial, biomecánico, riesgo biológico y manejo de armas de fuego).
- [Prohibir el uso, posesión, distribución o venta](#), al interior de la empresa o durante la jornada laboral, de alcohol, medicamentos controlados o de venta libre no recetados, así como sustancias ilegales, lo cual será causal de terminación del contrato de trabajo.
- Brindar atención permanente, diligente y equitativa a cada uno de nuestros clientes en la búsqueda del [incremento de su satisfacción](#).
- Generar una responsabilidad permanente que permita el [cumplimiento y respeto por los derechos humanos](#) de todo el equipo de trabajo de la organización.

- Establecer mecanismos tales como procedimientos, [capacitaciones](#), [y retroalimentación](#) al personal que permitan mitigar la presencia de [eventos perturbadores o indeseables](#) que puedan afectar la gestión en la operación y las actividades planificadas para la adecuada prestación del servicio.
- Contar con el personal con las [competencias técnicas adecuadas](#) para el desarrollo del objeto económico de la organización.
- Demostrar [cumplimiento con los requisitos legales y de otra índole](#), así como los acuerdos voluntarios que se realicen con las partes interesadas y que le sean aplicables a la organización.
- Asegurar la [disponibilidad de las fuentes económicas](#) para adquirir los recursos (infraestructura, humanos y tecnológicos) necesarios en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.
- Garantizar la [mejora continua](#) del sistema integrado de gestión y sus procesos.

9.3.1 Objetivos de Calidad.

Para la empresa Seguridad Q.A.P Ltda. Se establecen objetivos de calidad que son medibles, alcanzables, coherentes con la política de calidad y están enfocados a la mejora continua de la organización, los objetivos de calidad son los siguientes:

Tabla 5. Objetivos de Calidad de la Empresa Seguridad Q.A.P. Ltda.

No.	Objetivo de la Calidad
1.	• Evitar la materialización de actividades ilícitas como el hurto, atraco, secuestro, vandalismo, terrorismo, lavado de activos, suplantaciones e infiltraciones que puedan poner en riesgo el plan del servicio, por medio de clientes o asociados de negocio confiables
2.	• Reducir o mantener el índice de frecuencia de accidentes de origen laboral en un 2.0 %
3.	• Disminuir en un 3% la severidad de accidentes con respecto al año anterior
4.	• Prevenir enfermedades de origen laboral y específicamente aquellas contraídas por exposición a peligro psicosocial y biomecánico
5.	• Desarrollar acciones apropiadas frente a los planes de acción identificados en la gestión del riesgo
6.	• Implementar la política de alcohol y drogas
7.	• Mejorar continuamente el nivel de satisfacción de nuestros clientes ofreciendo soluciones eficaces en la prestación de vigilancia y seguridad privada
8.	• Aplicar el procedimiento del respeto por los derechos humanos.
9.	• Cumplir con el plan de entrenamiento anual para que esta manera el colaborador aplique los conocimientos que reduzcan la presencia de eventos perturbadores o indeseables.
10.	• Mejorar las competencias laborales y elevar la motivación e integración, para asegurar el desempeño laboral de los trabajadores y de las operaciones involucradas en el Sistema Integrado de Gestión, mediante la implementación del plan de entrenamiento anual
11.	Cumplir los requisitos legales, acuerdos voluntarios y otra índole que le sean aplicables a la organización por medio del seguimiento a la matriz de requisitos legales •
12.	• Contar con el presupuesto para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión
13.	• Lograr cierre eficaz de las no conformidades identificadas en los procesos de evaluación y de seguimiento del Sistema Integrado de Gestión
14.	• Ampliar la cobertura en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades fija, móvil y con medios tecnológicos

Fuente: Elaboración Propia

9.3.2 Alineación por procesos

Se verifican los compromisos de la Política de Calidad de la empresa Seguridad Q.A.P Ltda. que estén relacionados con algún objetivo de calidad y de esta manera alinearlos con los procesos de la organización, como se muestra a continuación:

Tabla 6. Directrices de la Política Calidad de la Empresa Seguridad Q.A.P. Ltda.

POLÍTICA DE CALIDAD COMPROMISOS	OBJETIVO DE CALIDAD	ALINEACIÓN CON LOS PROCESOS
Responder las necesidades y requerimientos de nuestros clientes mediante prevención de actividades ilícitas como el hurto, atraco, secuestro, vandalismo, terrorismo, corrupción, soborno, lavado de activos suplantaciones e infiltraciones	Evitar la materialización de actividades ilícitas como el hurto, atraco, secuestro, vandalismo, terrorismo, lavado de activos, suplantaciones e infiltraciones que puedan poner en riesgo el plan del servicio, por medio de clientes o asociados de negocio confiables	Comercial
Promover la calidad de vida laboral, la prevención de incidentes y la generación de enfermedades de origen laboral sobre nuestros trabajadores y contratistas.	Reducir o mantener el índice de frecuencia de accidentes de origen laboral en un 2.0 %	HSEQ
	Disminuir en un 3% la severidad de accidentes con respecto al año anterior	HSEQ
Identificar continuamente peligros, valorar riesgos, determinar los controles adecuados, enfatizando en los peligros prioritarios (Público, condiciones de seguridad vial, psicosocial, biomecánico, riesgo biológico y manejo de armas de fuego).	Prevenir enfermedades de origen laboral y específicamente aquellas contraídas por exposición a peligro psicosocial y biomecánico	HSEQ
	Desarrollar acciones apropiadas frente a los planes de acción identificados en la gestión del riesgo	HSEQ
Prohibir el uso, posesión, distribución o venta, al interior de la empresa o durante la jornada laboral, de alcohol, medicamentos controlados o de venta libre no recetados, así como sustancias ilegales, lo cual será causal de terminación del contrato de trabajo.	Implementar la política de alcohol y drogas	Operaciones y gestión Humana
Brindar atención permanente, diligente y equitativa a cada uno de nuestros	Mejorar continuamente el nivel de satisfacción de satisfacción de nuestros clientes ofreciendo	Comercial Operaciones

POLÍTICA DE CALIDAD COMPROMISOS	OBJETIVO DE CALIDAD	ALINEACIÓN CON LOS PROCESOS
clientes en la búsqueda del incremento de su satisfacción.	soluciones eficaces en la prestación de vigilancia y seguridad privada	
Generar una responsabilidad permanente que permita el cumplimiento y respeto por los derechos humanos de todo el equipo de trabajo de la organización.	Aplicar el procedimiento del respeto por los derechos humanos.	Operaciones
Establecer mecanismos tales como procedimientos, capacitaciones, y retroalimentación al personal que permitan mitigar la presencia de eventos perturbadores o indeseables que puedan afectar la gestión en la operación y las actividades planificadas para la adecuada prestación del servicio	Cumplir con el plan de entrenamiento anual para que esta manera el colaborador aplique los conocimientos que reduzcan la presencia de eventos perturbadores o indeseables.	Operaciones
Contar con el personal con las competencias técnicas adecuadas para el desarrollo del objeto económico de la organización.	Mejorar las competencias laborales y elevar la motivación e integración, para asegurar el desempeño laboral de los trabajadores y de las operaciones involucradas en el Sistema Integrado de Gestión, mediante la implementación del plan de entrenamiento anual	Gestión Humana
Demostrar cumplimiento con los requisitos legales y de otra índole, así como los acuerdos voluntarios que se realicen con las partes interesadas y que le sean aplicables a la organización	Cumplir los requisitos legales, acuerdos voluntarios y otra índole que le sean aplicables a la organización por medio del seguimiento a la matriz de requisitos legales	Gerencial HSEQ
Asegurar la disponibilidad de las fuentes económicas para adquirir los recursos (infraestructura, humanos y tecnológicos) necesarios en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.	Contar con el presupuesto para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión	Gerencial Financiero

POLÍTICA DE CALIDAD COMPROMISOS	OBJETIVO DE CALIDAD	ALINEACIÓN CON LOS PROCESOS
Garantizar la mejora continua del sistema integrado de gestión y sus procesos.	Lograr cierre eficaz de las no conformidades identificadas en los procesos de evaluación y de seguimiento del Sistema Integrado de Gestión	Responsable: HSEQ Intervienen todos los procesos
	Ampliar la cobertura en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades fija, móvil y con medios tecnológicos	Comercial

Fuente: Elaboración Propia

9.3.4 Plan de despliegue de la Política de Calidad

Por último, se realiza el despliegue de la política ver el Anexo (D) “*Plan de Despliegue de la Política de Calidad de Seguridad Q.A.P Ltda.*” donde se visualiza el plan de acción, el indicador, al formula, la meta y el responsable de la medición para el cumplimiento y seguimiento de los objetivos de calidad de la organización.

9.4 Matriz CLIO.

Se realizo una metodología que se puede visualizar en el Anexo (E) “Matriz Clío”, por medio de la cual se identificaron los requisitos del cliente, legales, de la norma y propios de la organización que permitió identificar requerimientos que no se encontraban alienados con la NTC 18788:2018 como:

- Elaboración del Procedimiento de la fuerza

- Elaboración de otro Si para el compromiso por el cumplimiento y respeto de los derechos humanos.
- Actualización del Procedimiento de detención y Registro
- Actualización del programa de actualización
- Elaboración de la Política del delator

9.5 Política del Delator.

Para la política del delator se elaboró un documento que se puede visualizar en el Anexo (F) “Política del Delator” que incentiva a los colaboradores a reportar cualquier tipo de acto de corrupción respetando la confidencialidad de la información suministrada por los trabajadores. De esta manera se da cumplimiento al requisito 7.4.5 y 8.8.4 de la norma NTC ISO 18788:2018.

9.6 Caracterización del Proceso Misional.

Mediante reuniones con la representante de la organización se reestructuro el formato de la caracterización incluyendo:

- Los numerales de la norma ntc 18788:2018
- Riesgos y oportunidades
- Ciclo PHVA
- Proveedores
- Recursos

La reestructuración se encuentra en el Anexo (G) “Caracterización del Procesos”.

9.7 Procedimientos

9.7.1 Prestación del Servicio

Para el procedimiento de prestación del servicio se realizaron dos mesas de trabajo con el director de calidad de la organización y un asesor externo de la empresa RISK HSEQ con el fin de actualizar el documento que desde el año 2009 no se revisaba y con el objetivo de alinearlo a las disposiciones de la norma NTC ISO 18788, se incluyó el ítem de prestación del servicio, supervisión, reportes y respeto por los derechos humanos, obteniendo como resultado final un documento con su respectivo diagrama de flujo acorde a los requisitos del SIG como se puede visualizar en el Anexo (H) “O4-P-01 Procedimiento Prestación del Servicio”.

9.7.2 Investigación de siniestros, eventos perturbadores o indeseables

Para el procedimiento el procedimiento de prestación del servicio se tomó como referencia el procedimiento existente en la organización, se realizó una revisión completa y se inició el proceso de alineación con las disposiciones de la norma NTC-ISO 18788-2018 con el fin de ampliar el objetivo y contemplar todo lo relacionado con eventos perturbadores o indeseables, así como las disposiciones para actuar en caso de detener o registrar a un sospechoso como se puede visualizar en el anexo Anexo (I) – O2-P-05 “Procedimiento de Investigación de siniestros, eventos perturbadores o indeseables”

9.7.3 Procedimiento del uso de la fuerza

El procedimiento de uso de la fuerza se realizó mediante la investigación y consulta de documentos relacionados con este tema. Uno de los más importantes fue: “Regulación del uso de la fuerza por parte de proveedores de seguridad privada” escrito por Geneva Centre For Security Sector Governance, en este se describen las definiciones y principios básicos, los escenarios para el uso de la fuerza y los requisitos operativos.

Adicionalmente, se consultó la Guía de derechos humanos para Empresas de Vigilancia y Seguridad privada, escrito por la empresa Colombiana Oleoducto Central S.A. ONCESA, el cual explica la naturaleza de la seguridad privada y como esta afecta a los usuarios.

Adicionalmente, se realizó una mesa de trabajo con la directora de operaciones para desplegar la información relacionada en el procedimiento cómo es posible observarse en el Anexo (J) “Procedimiento del uso de la fuerza”

9.7.3 Plan de Capacitación

Para el plan de capacitación se proyectó una propuesta para el año 2022 con temas que contemplen el SIG de la organización y que a su vez ya estén alineados con el Sistema de Gestión de las Operaciones de Seguridad (SGOS), este plan contempla el objetivo, población objeto, metodología, tiempo y responsables cómo es posible observar en el Anexo (K) – A1-F-03 Plan de capacitación anual.

9.7.4 Gestión del Riesgo

Mediante reuniones con el grupo de HSEQ se establece una metodología para la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo para SEGURIDAD QAP Ltda., y sus partes interesadas, optimizando los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

10. CONCLUSIÓN

Se concluyó que fue posible articular la norma NTC ISO 18788-2018 al sistema integrado de gestión existente de la compañía y con ello se logró:

1. Conocer el estatus de cumplimiento de las disposiciones establecidas en la norma NTC ISO 18788:2018 por medio de la elaboración de un diagnóstico.
2. Actualizar la plataforma estratégica de la organización y alineación de esta con la norma NTC ISO 18788:2018, permitiendo estructurar los requisitos del numeral 4: Contexto de la organización con el subsistema de Gestión de las operaciones de seguridad privada (SGOS).
3. Estructurar los procedimientos requeridos para el proceso de operaciones conforme al cumplimiento del numeral 8 de la norma NTC ISO 18788:2018 como: Uso de la fuerza, Investigación de siniestros, eventos perturbadores o indeseables, Prestación del servicio. Y de esta manera la compañía podrá implementar los controles y acciones que requieran ante la presencia de un evento perturbador.
4. Alinear la plataforma estratégica y la información documentada con el respeto por los derechos humanos, manteniendo la estructura documental establecida por la organización.

REFERENCIAS

(s.f.).

Díaz, V. P. (04 de 02 de 2021). *Percepción de inseguridad en Bogotá está en el nivel más alto en los últimos cinco años según la CCB*. Obtenido de

[https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/percepcion-de-inseguridad-en-](https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/percepcion-de-inseguridad-en-bogota-esta-en-el-nivel-mas-alto-en-los-ultimos-cinco-anos-3120141#:~:text=Seis%20de%20cada%2010%20bogotanos,seg%C3%BAn%20e)

[bogota-esta-en-el-nivel-mas-alto-en-los-ultimos-cinco-anos-](https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/percepcion-de-inseguridad-en-bogota-esta-en-el-nivel-mas-alto-en-los-ultimos-cinco-anos-3120141#:~:text=Seis%20de%20cada%2010%20bogotanos,seg%C3%BAn%20e)

[3120141#:~:text=Seis%20de%20cada%2010%20bogotanos,seg%C3%BAn%20e](https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/percepcion-de-inseguridad-en-bogota-esta-en-el-nivel-mas-alto-en-los-ultimos-cinco-anos-3120141#:~:text=Seis%20de%20cada%2010%20bogotanos,seg%C3%BAn%20e)

[ncuesta%20de%20la%20CCB&text=Lo%20que%20destaca%20el%20inf](https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/percepcion-de-inseguridad-en-bogota-esta-en-el-nivel-mas-alto-en-los-ultimos-cinco-anos-3120141#:~:text=Seis%20de%20cada%2010%20bogotanos,seg%C3%BAn%20e)

Espinoza, R. (29 de 07 de 2013). *Roberto Espinoza*. Obtenido de La matriz de análisis

DAFO (FODA): [https://robertoespinoza.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-](https://robertoespinoza.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda)

[foda](https://robertoespinoza.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda)

García, M. (23 de Noviembre de 2020). *SEGURILATAM*. Obtenido de

[https://www.segurilatam.com/tecnologias-y-servicios/servicios-de-vigilancia/dia-](https://www.segurilatam.com/tecnologias-y-servicios/servicios-de-vigilancia/dia-del-guarda-de-seguridad-una-oda-a-la-historia-del-guarda-de-seguridad-privada-en-su-dia_20201123.html)

[del-guarda-de-seguridad-una-oda-a-la-historia-del-guarda-de-seguridad-privada-](https://www.segurilatam.com/tecnologias-y-servicios/servicios-de-vigilancia/dia-del-guarda-de-seguridad-una-oda-a-la-historia-del-guarda-de-seguridad-privada-en-su-dia_20201123.html)

[en-su-dia_20201123.html](https://www.segurilatam.com/tecnologias-y-servicios/servicios-de-vigilancia/dia-del-guarda-de-seguridad-una-oda-a-la-historia-del-guarda-de-seguridad-privada-en-su-dia_20201123.html)

Humanos, N. U. (s.f.). *Naciones Unidad Derechos Humanos*. Obtenido de La

Declaración Universal de Derechos Humanos:

<https://www.standup4humanrights.org/es/article.html>

ICONTEC. (2015). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001:2015.

ICONTEC. (12 de 09 de 2018). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 18788.

Méndez, M. S. (2014). Colombia: Vigilancia y seguridad Privada y manejo de armas.

Policía y Seguridad Pública, 4-6.

OEA. (s.f.). *Departamento de Derechos Internacionales (DDI)*. Obtenido de Derecho Internacional Humanitario:

http://www.oas.org/es/sla/ddi/derecho_internacional_humanitario.asp

Presidencia de la República. (1972). *Decreto 2347*. Obtenido de Sistema único de información normativa: [https://www.suin-](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1766397)

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1766397](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1766397)

Presidencia de la República. (1983). *Decreto 2137 de 1983*. Obtenido de Sistema Único de información normativa: [http://www.suin-](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1759615#:~:text=Toda%20persona%20tiene%20derecho%20a,de%20cooperar%20con%20las%20autoridades)

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1759615#:~:text=Toda%20persona%20tie](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1759615#:~:text=Toda%20persona%20tiene%20derecho%20a,de%20cooperar%20con%20las%20autoridades)
[ne%20derecho%20a,de%20cooperar%20con%20las%20autoridades](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1759615#:~:text=Toda%20persona%20tiene%20derecho%20a,de%20cooperar%20con%20las%20autoridades)

República, P. d. (11 de 02 de 1994: Artículo 2). *DECRETO 356 DE 1994*. Obtenido de Normativa, Sistema Unico de Información: [https://www.suin-](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1080719#:~:text=Los%20servicios%20de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada%20s%C3%B3lo%20podr%C3%A1n%20utilizar,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.)

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1080719#:~:text=Los%20servicios%20de](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1080719#:~:text=Los%20servicios%20de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada%20s%C3%B3lo%20podr%C3%A1n%20utilizar,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.)
[%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada%20s%C3%B3lo%20podr%C3%A1n%20utilizar,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1080719#:~:text=Los%20servicios%20de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada%20s%C3%B3lo%20podr%C3%A1n%20utilizar,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.)

Secretaría Distrital de Seguridad, C. y. (2021). *Análisis de datos Siedco*. Obtenido de Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia:

<https://analitica.scj.gov.co/analytics/saw.dll?Portal>

Seguridad, L. S. (18 de 02 de 2019). *La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad -*

¿Quiénes Somos? Obtenido de

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/541/la-superintendencia-de-vigilancia-y-seguridad/>

Superintendencia de vigilancia y seguridad privada . (1993). *Supervigilancia* . Obtenido

de <https://www.supervigilancia.gov.co/documentos/2325/leyes/>

Superintendencia de vigilancia y seguridad privada. (1994). *Supervigilancia*. Obtenido de

<https://www.supervigilancia.gov.co/documentos/2325>

Unidas, N. (s.f.). *Naciones Unidas*. Obtenido de La Declaración Universal de Derechos

Humanos: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

ANEXOS

Anexo (A) - Cronograma

Anexo (B) - Matriz Diagnostico – Seguridad Q.A.P Ltda.

Anexo (C) - Análisis del Contexto de la Organización

Anexo (D) - Plan de Despliegue de la Política de Calidad de Seguridad Q.A.P Ltda.

Anexo (E) - Matriz Clío

Anexo (F) - Política del Delator

Anexo (G) - Caracterización del Procesos

Anexo (H) - Procedimiento Prestación del Servicio

Anexo (I) - Procedimiento de Investigación de siniestros, eventos perturbadores o indeseables

Anexo (J) - Procedimiento del Uso de la Fuerza

Anexo (K) - Plan de capacitación anual

Anexo (L) – Procedimiento Gestión del Riesgo