

TRABAJO DE GRADO



**NORMA ISO 18788:2015 COMO ESTRATEGIA PARA LAS EMPRESAS DE
SEGURIDAD PRIVADA FRENTE AL MOVIMIENTO DE VIOLENCIA EN LA
SOCIEDAD ACTUAL**

AUTOR:

MARIA LUCIA RIVERA MENDIVELSO

DOCENTE TUTOR:

DR. JUAN CARLOS PÉREZ

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

2020

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	4
Palabras claves	4
Objetivo general y objetivos específicos	6
Acrónimos	7
Antecedentes	8
Justificación	10
La importancia de la calidad en el sector de la seguridad privada	11
Desarrollo de la norma ISO 18788:2015 y su aplicación	14
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	17
Uso de la fuerza.....	18
Anexos	19
Resultados obtenidos.....	20
Conclusiones.....	23
Referencias	24

TABLA DE CONTENIDO: GRÁFICAS

Gráfica 1 Implementación normas ISO Colombia	9
Gráfica 2 Evolución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia...	12
Gráfica 3 Porcentaje de ventas por servicio.....	15

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por guiarme y apoyarme en cada paso que doy, todo es por ellos y para ellos. A mis amigos y compañeros que estuvieron en mi proceso de aprendizaje y que en algún momento necesite de ellos.

A la Universidad Militar Nueva Granada, docentes, administrativos, tutor Juan Carlos Pérez, igualmente gracias al docente Herman Giovani Malaver por su apoyo y confianza en mi formación como futura administradora de la seguridad y salud ocupacional.

María Lucia Rivera Mendivelso

2020

"La calidad es nuestra mejor garantía de la fidelidad de los clientes, nuestra más fuerte defensa contra la competencia extranjera y el único camino para el crecimiento y los beneficios". (Welch, s.f.)

RESUMEN

El propósito de este trabajo tiene como objeto plantear una revisión de la norma ISO 18788 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada- SGOS, como factor influyente en la mejora de la calidad del servicio como producto de experiencia a todas las partes interesadas de la sociedad. En el escenario actual se hace necesario que el sector de la Seguridad Privada asuma el control preventivo con responsabilidad y respeto a los Derechos Humanos a la luz de la Constitución Nacional aplicando los fines del estado.

El crecimiento del sector de la Seguridad y la Protección Privada en el mundo en los últimos 5 años ha superado todos los pronósticos, el origen de nuevos riesgos, amenazas cada vez más capaces, y con motivaciones incomprensibles, han hecho que los niveles de profesionalismo y entrenamiento de los oficiales de seguridad, la tecnología y la estrategia articulada con las fuerzas de respuesta estatales sea efectiva.

Dado lo anterior, el ensayo propuesto es de tipo expositivo, dando a conocer la norma ISO 18788 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada –SGOS y consigo sus beneficios, resaltando el enfoque derecho internacional humanitario, para garantizar y demostrar que las operaciones de seguridad sean coherentes, proporcionando credibilidad y satisfaciendo las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

Palabras claves: Calidad, Derechos humanos, Seguridad Privada, Sistema, Gestión.

Abstract

The purpose of this work is to propose a revision of ISO 18788 Management System for Private Security Operations - SGOS, as a factor in improving the quality of service as a product of experience to all interested parties in the society. In the current scenario, it is necessary for the Private Security sector to assume preventive control with responsibility and respect for human rights in light of the National Constitution.

The growth of the security and private protection sector in the world in the last 5 years has overcome all forecast, the origin of new risks, increasingly difficult threats, and with incomprehensible motivations, have made the levels of professionalism and training of security, technology and strategy officers articulated with the official marine response forces.

Given the above, the proposed trial is of an expository type, publicizing ISO 18788 Management System for Private Security Operations - SGOS and will obtain its benefits, highlighting the International Humanitarian Law approach, to obtain and demonstrate that Security Operations be consistent, need credibility, and meet the needs and expectations of all stakeholders.

Keyword: Quality, Human Rights, Private Security, System, Management.

OBJETIVO GENERAL

Promover el mejoramiento continuo del sistema de gestión para operaciones de seguridad privada basado en la norma ISO 18788:2015, en la toma de decisiones frente a la situación de violencia actual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Conocer la norma ISO 18788:2015 para su divulgación y aplicación.
2. Analizar el enfoque del Derecho Internacional Humanitario norma ISO 18788:2015
3. Reconocer la importancia del uso de la fuerza en el sector de la seguridad privada.

TABLA DE SIGLAS/ACRONIMOS

ISO	Organización Internacional de Normalización
SGOS	Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada
CMSP	Compañías Militares y de Seguridad Privada
ONG	Organización No Gubernamental
PHVA	Planificar-Hacer-Verificar-Actuar
DIH	Derecho Internacional Humanitario

ANTECEDENTES

Para entender los orígenes de las empresas de seguridad privada y la norma ISO 18788 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada- SGOS, sólo basta recordar momentos relevantes de carácter global como son el 9/11 atentado a las torres gemelas, este día no solo cambio la historia de Estados Unidos si no del mundo entero, desde ese momento se empezaron a crear nuevos grupos y estrategias para recuperar la seguridad, la confianza y el orden público.

Igualmente, cuando se presenta la catástrofe del terremoto Haití del 2010 no se contaba con suficientes Fuerzas Armadas lo que dió apertura de un grupo de Compañías Militares de Seguridad Privada conocida por sus siglas CMSP.

En los años 80 llegan estos grupos y empresas privadas CMSP a Colombia para solucionar problemas de conflictos con grupos paramilitares gracias al Plan Colombia, con la necesidad de combatir el terrorismo, narcotráfico; pero es el Bogotazo el que crea la necesidad de proteger la integridad de las personas y sus bienes, debido a los disturbios y saqueos que se presentaron, el estado en ese momento no contaba con fuerzas públicas suficientes.

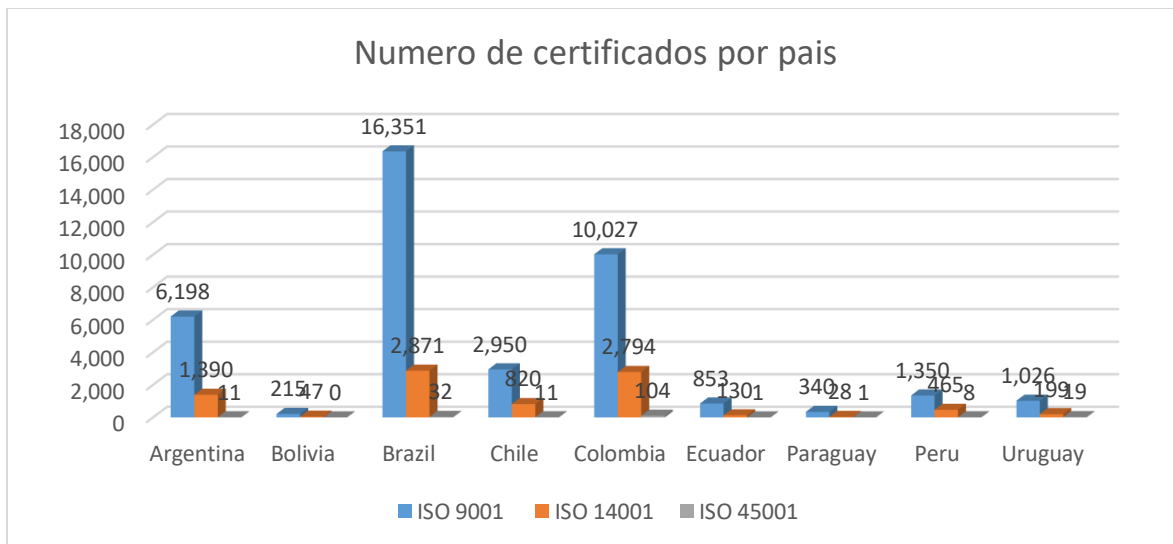
Sin embargo es hasta 1970 que se crea conceptos de la prestación del servicio de vigilancia privada, con el decreto 2137 se empiezan a conocer las diferentes formas de vigilancia privada, al tener este grupo de compañías es necesario un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa es así como nace la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en el año 1994, con el fin de hacer cumplir de forma eficiente el servicio, mejorando la calidad y expectativas de los clientes.

Por otro lado, tenemos el Organismo International de Normalización (ISO) de alcance mundial con el fin de estandarizar la normatividad de forma unificada, Esta organización cuenta con la participación de 130 países, cada país miembro de la organización está

comprometido a respetar las reglas establecidas por la ISO, hoy en día se cuentan con más de 19.500 Normas ISO, siendo el principal editor de normas.

Anualmente se desarrolla una encuesta llamada Survey donde participan varios países entre esos Colombia con el fin de conocer el desarrollo de los sistemas de gestión ISO se tiene encuesta la región, país y sector para una norma en específico, mostrando la evolución y participación con respecto a los años anteriores comparándolos entre sí.

Las encuestas Survey no son 100% verídicas ya que no todas las organizaciones desarrollan la encuesta, a continuación, se mostrará la participación de nueve países entre esos Colombia en la encuesta realizada para el 2018, se compara la participación en las normas ISO 9001 Sistema de gestión de Calidad, ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental y ISO 45001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, con el fin de conocer la participación de Colombia frente a los otros países. La participación de Colombia frente las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 se puede observar en Grafica 1.



Grafica 1: Implementación Normas ISO Colombia

Fuente: Avances de las Certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 en Colombia. Revista Chilena de Economía y Sociedad. 2017.

De acuerdo con la gráfica presentada Grafica 1 se evidencia que Brasil lidera el Ranking Sudamericano en las Normas ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad y ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental, seguido por Colombia el cual aumenta su participación anualmente y ocupa el segundo lugar en las esas dos normas, aunque Colombia lidera el Ranking en la Norma ISO 45001.

JUSTIFICACIÓN

El análisis propuesto busca mediante la aplicación de conceptos teóricos vistos en el Diplomado de Gestión de Procesos y Sistemas de Gestión de la Calidad, lo que busca identificar los beneficios y la importancia de una norma exclusiva para el sector de la seguridad privada como lo es la ISO 18788:2015 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada- SGOS, teniendo en cuenta que hasta el momento no existe ninguna norma específica que se enfoque en Derecho Internacional Humanitario.

La razón por el cual se quiere implementar la norma SGOS se da por los beneficios en su orientación para su uso teniendo en cuenta el contexto donde nos encontramos. Latinoamérica cuenta con zonas de alto riesgo donde se maneja el uso de armas y diferentes amenazas (delincuencia), el personal y las empresas necesita esta norma como guía al momento de tomar una decisión para no hacer uso indebido de la fuerza y como continuidad de negocio si se llega a violar el Derecho Internacional Humanitario, se enfoca en resarcir a la sociedad tomando medidas correctivas.

La aplicabilidad de la Norma SGOS trae con sí unos beneficios no solo a los clientes que adquieren el servicio de las empresas de seguridad privada si no en general a todas las partes interesadas que según la norma SGOS incluye a clientes, usuarios, asociados de negocio, autoridades, comunidades expatriados, ONG y medios de comunicación, brindando confiabilidad y fortaleciendo la credibilidad de las empresas, garantizando la calidad y el profesionalismo.

LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SECTOR DE LA SEGURIDAD PRIVADA

En los últimos años las Empresas de Seguridad Privada han crecido significativamente por la competitividad, es importante adoptan medidas y estrategias de calidad en cuanto al producto y servicio que se ofrece, es uno de los sectores más importantes analizando el uso de armas, caninos, transporte de valores entre otros.

En Colombia operan 856 compañías de Seguridad Privada, emplean más de 28.000 escoltas y 297.000 vigilantes encargados de velar por los activos definidos como *“Cualquier cosa que tiene activos tangibles o intangibles y tiene un valor para la organización”*. (ISO 9001 Calidad, 2017) ISO 18788 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada.

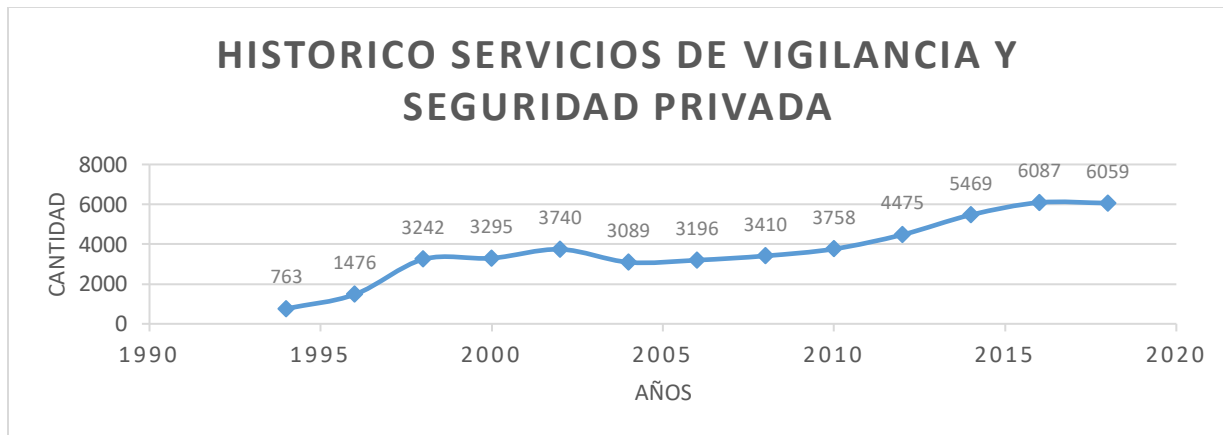
El sector de la Seguridad Privada crece cada vez más y es debido a la falta de protección por parte del estado y es aquí donde las compañías de seguridad privada tienen un espacio significativo en la sociedad, es importante tener en cuenta que Colombia es uno de los países que más destinan recursos económicos para la seguridad según lo confirmo el director de la Unidad Nacional de Protección (UNP) Pablo Elías Gonzales Monguí además afirma que varios países como son Salvador, Guatemala, México, Brasil toman como base lo que hace Colombia.

La aplicabilidad de un sistema de gestión de calidad genera y fortalece las Empresas de Seguridad Privada, respondiendo significativamente a las necesidades y exigencias de los clientes y genera proyección para el futuro optimizando recursos económicos, humanos, tiempo, en consecuencia es fundamental el significado de calidad, la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad define este concepto como *“Conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente”*. (Porta-Folio Ing.Calidad, s.f.)

Dicho lo anterior existen una diversidad de términos relacionados con calidad, diferentes organizaciones requieren de varios meses o años para su implementación, pero después

se ven reflejados los beneficios, desarrollando sus actividades de forma responsable, coherente y haciendo participe al cliente en la toma de decisiones, con una mejora continua y resarcido de daños causados o pérdidas en los procesos, para las organizaciones es importante que el cliente quede satisfecho con el servicio que se le ofrece y la imagen de la empresa puede utilizarse a favor o en contra de la competencia.

El crecimiento del sector de la Seguridad Privada es motivo para la planeación de nuevas directrices y lineamientos de regulación, “*Colombia cuenta con un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, el cual ejerce Control, Inspección y Vigilancia sobre la Industria y los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada*” (SuperVigilancia , 2017) este organismo no solo ejerce control en la prestación del servicio, también promueve las buenas prácticas, implementa acciones eficaces para el mejoramiento continuo y mejora la calidad del servicio. El crecimiento histórico de servicio de vigilancia y seguridad privada en Colombia se puede evidenciar en la Grafica 2.



Grafica 2 Evolución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia.
Fuente: Caracterización ocupacional de la Subárea de vigilancia y seguridad privada

Las actividades que se desarrollan en las empresas de Seguridad Privada pueden afectar la calidad del servicio que se ofrece, teniendo en cuenta que es de alto riesgo, varias de las empresas de Seguridad Privada cuentan con un Sistema de Gestión y certificación de la norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad, pero son las constantes quejas, reclamos y sugerencias las que dejan ver la posición del cliente frente al servicio que se ofrece.

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. (SuperVigilancia , 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.

Por lo tanto, surge la necesidad de desarrollar estrategias para reducir los índices de quejas, reclamos y sanciones, satisfaciendo al cliente y adoptando sus requerimientos, no solo con la certificación y aplicabilidad de la Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad se logrará el cumplimiento y especificaciones las partes interesadas, es necesario la implementación de la Norma ISO 18788 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada, dado que es exclusiva para el sector.

Algunas de las ventajas de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, son la disminución de PQRS frente a las opiniones del cliente y la prestación del servicio, la reducción de sanciones interpuestas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada le dará credibilidad y reputación a la imagen de las empresas, se evidenciará el profesionalismo por el personal operativo.

Dado lo anterior es importante conocer la estructura de la Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada la cual fue modificada el 17 de julio de 2006 con el objetivo de crear grupos internos de trabajo para atender las necesidades del servicio, garantizando el cumplimiento de los objetivos propuestos y las políticas, el organigrama del Ministerio de

Defensa lo conforma el despacho Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se encuentra en el despacho Superintendente delegado para el control, además de estos los diferentes grupos para realizar sanciones, el grupo de inspección y control administrativo, la secretaria general regula y controla los diferentes grupos de recursos humanos, recursos financieros, grupos de atención al usuarios entres otros, por último se conforma el despacho superintendente delegado para la operación, contando con subgrupos de consultoría y capacitación, grupo de esquemas de autoprotección, grupo de permisos de estado empresarial. Para entender mejor la estructura organizacional remitirse al Anexo 1 Organigrama Mindefensa.

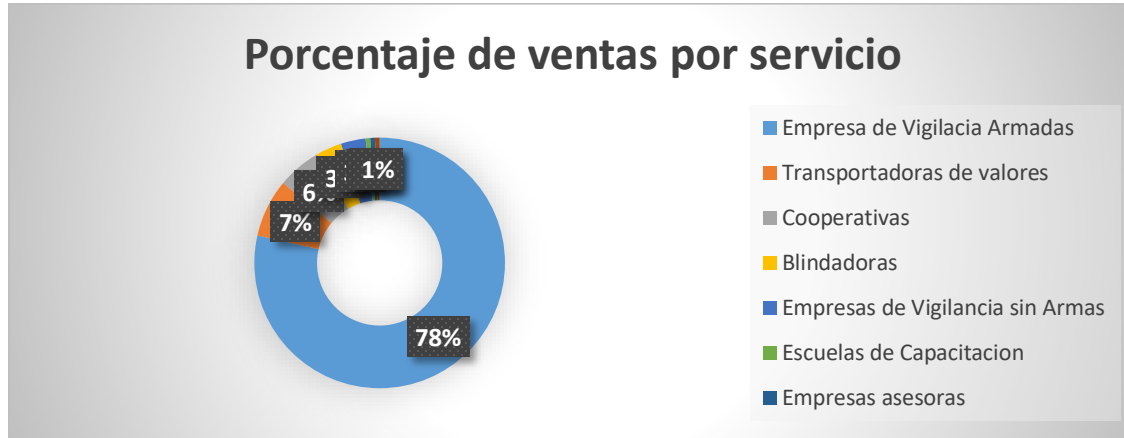
DESARROLLO DE LA NORMA ISO 18788:2015 Y SU APLICACIÓN

El Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada ISO 18788:2015 se crea con el propósito de estandarizar las funciones y tareas que deben de desarrollar las empresas del sector de la Seguridad Privada, alineado con las buenas prácticas en los negocios, manejando los riesgos que se presenten y que puedan afectar los activos tangibles e intangibles

La implementación del Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada (SGOS) trae con sigo salvaguardar la vida de las personas, respetando las libertades fundamentales, así como las Leyes Nacionales e Internacionales, proporciona confiabilidad por parte del cliente y otras partes interesadas, las empresas que optan por la certificación y aplicabilidad de la norma son las que quiere y/o necesitan mejorar y mantener un sistema de gestión de calidad óptimo, desarrollando y cumpliendo todos sus requisitos de estructura como se pueden observar el Anexo 2 Requisitos en la estructura.

El sector de la Seguridad Privada cuenta con diferentes modalidades de trabajo, como son protección a personas e instalaciones con el uso de armas o sin armas, transporte de valores, manejo de caninos, brindadoras entre otras, esta información se puede

evidenciar en la Grafica 3 en donde se presenta el porcentaje de ventas por el tipo de servicio.



Grafica 3 Porcentaje de Ventas por Servicio

Fuente: Área de sistemas, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

Como se puede observar en la Grafica 3 los Servicios por Ventas que más adquieren las empresas por año son con manejo de armas, las cuales requieren mayor atención y estrategias en su sistema de gestión de calidad, al implementar la norma SGOS se opta por desarrollar un Modelo de Negocio dado que las empresas deben tener planes de contingencia y al momento de materializarse un riesgo poder resarcir los daños.

En la actualidad varias empresas deben enfrentarse a la competitividad y el sector de la Seguridad Privada no es la excepción, las organizaciones debe contar con altos niveles de calidad si quieren destacar frente a las demás, desarrollando una mejora continua en los procesos que se llevan a cabo, por esta razón la familia de las normas ISO han implementado el modelo PHVA (Planificar- Hacer- Verificar- Actuar) el cual ayudará a reducir costos, optimizar tiempos e incrementando la productividad.

La norma SGOS adopta el modelo PHVA para todas las operaciones de seguridad que se lleva a cabo en la organización, teniendo en cuenta los objetivos de los procesos, la gestión para las operaciones y su política, este modelo aporta y beneficia las metas que se quieren cumplir, monitoreando y evaluando cada percance que se presente y el cumplimiento del personal que trabaja en nombre de la organización.

Para el desarrollo del sistema de gestión de las operaciones y poder aplicar el ciclo PHVA es necesario que las organizaciones definan y establezcan el marco de referencia en donde se identificará el contexto de la organización, en ellos es necesario definir los criterios de riesgo, valoración del riesgo y estrategias para la gestión del riesgo, de manera que cuando se materialice uno de ellos se puedan desarrollar estrategias para la mitigación del riesgo.

La materialización de un riesgo se puede presentar por factores externos o por aquellos que son inherentes a las actividades que desarrolla la empresa, para el sector de la Seguridad Privada los riesgos que más se materializan son por el entorno donde se encuentran las organizaciones.

Las empresas de Seguridad Privada son esenciales para combatir los grupos delincuenciales, el conflicto armado, la distribución de drogas ilícitas, homicidios, entre otros. Los organismos de control, la fuerza pública y la sociedad en general reconocen la importancia de este sector de la Seguridad Privada, la cual protege a la ciudadanía e instalaciones en específico, brindando todo su apoyo con profesionalismo y respetando el Derecho Internacional Humanitario.

Teniendo en cuenta las cifras del Ministerio de la defensa, en Colombia se ha registrado decrecimiento en sus índices de muertes, para finales del año 2019 se registra la tasa más baja de homicidios en los últimos 44 años, esto no quiere decir que la violencia en el país haya desapareció, de acuerdo con el señor Henry Franco especialista en seguridad ciudadana, se ha presentado una transformación en la violencia en Colombia.

Para el año 2019 se registraron 12.825 asesinatos en los cuales se utilizaron Arma blanca provocando 2.700 muertes con artefactos explosivos 59 y arma de fuego 9.131, entre las ciudades que más registraron homicidios se encuentra Cali con 1.110, Bogotá 1.032, Medellín 579, Cartagena 181 y Bucaramanga 115. (MinDefensa, 2020).

Dado lo anterior las Empresas de Seguridad Privada deben desarrollar y gestionar las operaciones de seguridad, respetando las Leyes Internacionales, Nacionales, Locales como también los derechos humanos, donde la gobernabilidad puede ser débil, deberán minimizar la probabilidad e impacto de un evento perturbador

DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO.

Los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario hacen referencia a tratados internacionales y reglas consuetudinarias, estas reglas se aplican en este caso a los conflictos armados y los cuales pueden afectar a las personas y/o sus bienes, el DIH limita el sufrimiento causado por la guerra al proteger a las personas que no están involucradas directamente, el principal objetivo son las libertades y garantías individuales del ser humano, protegiendo su bienestar.

La Norma SGOS menciona que la obligación de la protección de los derechos humanos les compete no solo a las obligaciones del estado, es una problemática que afecta a todos en general, las empresas privadas deben aportar a este derecho al ser uno de los sectores más expuestos a vulnerarlo.

Se deben de garantizar la comunicación eficaz con las partes interesadas públicas y privadas, las personas que trabajan para las organizaciones deben desarrollar capacitaciones y deben garantizar que el uso de la fuerza se razonable, necesaria, proporcional y legal, de tal manera que no se vulneren los derechos humanos, las evaluaciones de desempeño de los servicios prestados y los objetivos cumplidos mostraran el cumplimiento de las actividades desarrolladas.

Es necesario evitar el daño innecesario a la Población Civil y la Propiedad, abstenerse de la tortura física o mental o de ejecutar castigos crueles, las organizaciones deberán de desarrollar e implementar procedimientos para la protección de la dignidad humana y el trato de las personas con humanidad.

La materialización de alguno de los riesgos identificados por la empresa debe de tener medidas de respuesta, los cuales pueden ser recuperables o remediables, se debe de disponer de estructuras administrativas y financieras durante y después de que ocurra el evento, los informes a las autoridades tienen que ser transparentes.

Uso de la Fuerza

El Estado proporcionó a las empresas de seguridad privada el uso y porte de armas con el objetivo de utilizarlas como última medida para proteger su integridad o de terceros, el uso de fuerza es una de las problemáticas que más se presentan en el sector de la Seguridad, las organizaciones deben garantizar que los procedimientos que se llevan a cabo será bajo los Principios Básicos de las Naciones Unidas para el uso de la fuerza y Armas de fuego además con el Documento Montreux- Uso de procedimientos de fuerza.

Las organizaciones deben establecer al personal idóneo para las funciones que requieren uso y porte de armas, desarrollando una investigación detallada para darle el aval de hacer sus funciones, el personal debe establecer y documentar los procedimientos que describan el uso continuo de fuerza, garantizando que el uso de la fuerza es razonable en términos de magnitud, duración e intensidad.

El personal que trabaja en nombre de las organizaciones y hará uso y porte de arma debería contar con la certificación de familiarización con armas de fuego, la calificación en vivo, esta capacitación se debe desarrollar cada 12 meses o menos dependiendo de los requisitos contractuales.

Las acciones de amenazas pueden ser retiradas cuando las circunstancias lo permitan, es decir el adversario tendrá la oportunidad de evitar la acción, las organizaciones deberán tener controles de supervisión.

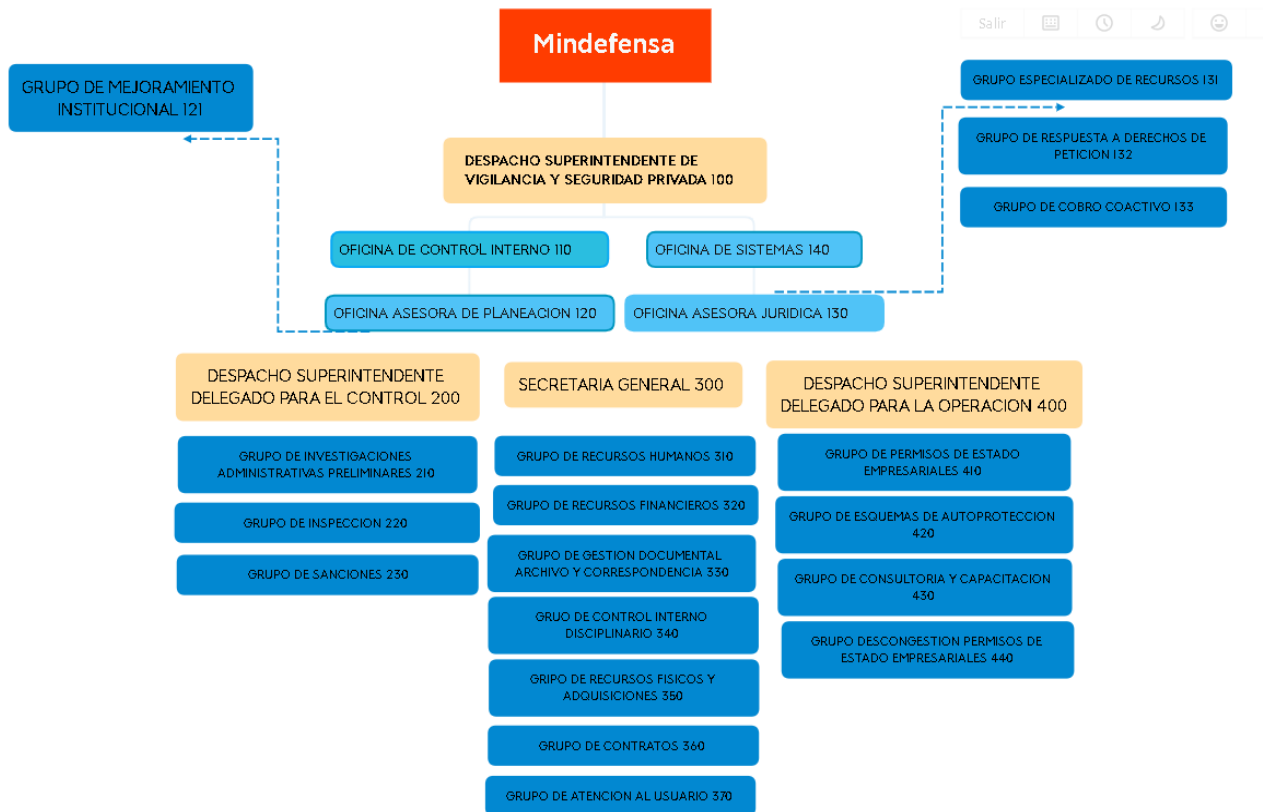
La norma SGOS trae con si los requisitos que deben llevar a cabo las organizaciones para el uso de la fuerza, las capacitaciones deben ser obligatorias para el personal que trabaja en nombre de las empresas ayudándolos a recordar la importancia de

comprender y aplicar debidamente los procedimientos de fuerza evitando que se vulneren los derechos humanos.

ANEXOS

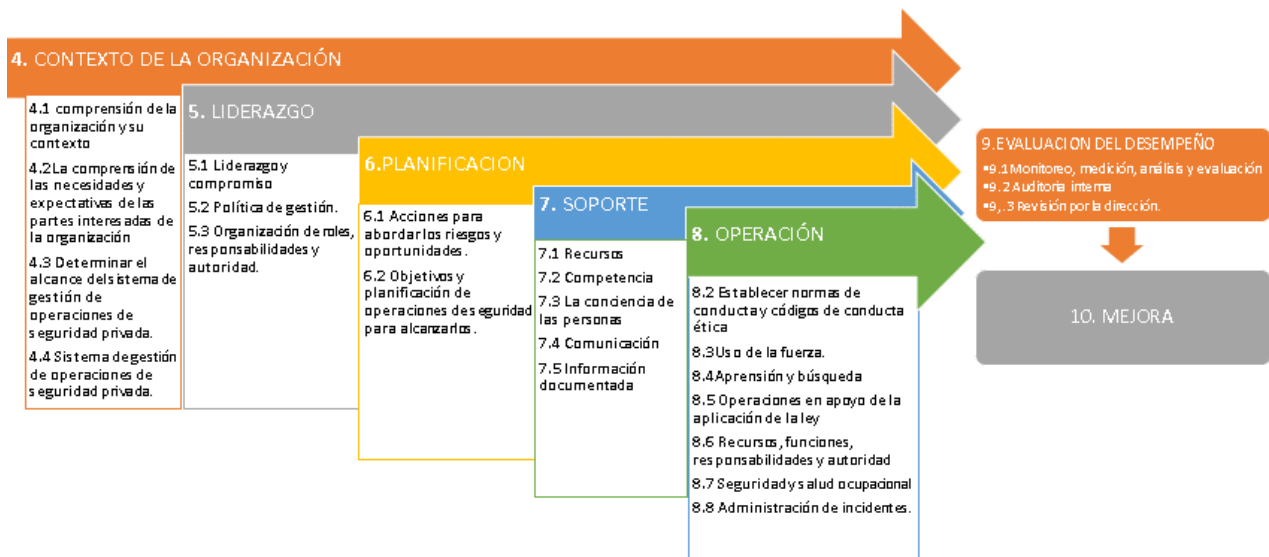
Anexo 1 Organigrama Mindefensa.

Fuente: Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



Anexo 2 Requisitos en la estructura

Fuente: Norma ISO 18788 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada



RESULTADOS OBTENIDOS

1. La violencia en Colombia se ha presentado mucho antes de 1948 pero fue la muerte de Jorge Eliecer Gaitán el detonante para generar conflicto civil, con el Bogotazo empezaron una serie de disturbios, saqueos, incendios en las propiedades, locales, iglesias, edificaciones, en el momento que ocurren todos estos disturbios no se contaba con suficiente apoyo de las fuerzas públicas, es aquí donde surge la necesidad de crear el sector de la seguridad privada, generando protección en la ciudadanía salvaguardo sus propiedades y su integridad.
2. La participación de Colombia frente a otros países latinoamericanos en la implementación de las normas ISO es positiva, teniendo en cuenta que el ranking liderado por Brasil, Colombia es el segundo país con mayor participación generando como resultado que otros países quieran seguir los mismos pasos.
3. Se han presentado más de 320 quejas y reclamos en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se dan por extralimitaciones de funciones del personal, incumplimiento de normas de carácter laboral y por no suministrar documentación, además de esto se registraron 340 sanciones, las organizaciones como estrategia para desarrollar sus funciones cuentan con diferentes normas

que proporciona la familia ISO como son ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad e ISO 18788 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada.

4. El porcentaje de ventas por año del sector de la seguridad privada deja como resultado que el servicio que más adquieren los clientes es la vigilancia con armas con un 70% de ventas, seguido por el transporte de valores con 7%, servicio de blindadoras 3% y por ultimo las empresas de vigilancia sin armas, dado lo anterior se puede concluir que las empresas con armas requieren mayor atención y estrategias en su sistema de gestión de calidad.
5. De acuerdo con el Ministerio de la defensa y sus cifras de 12.835 homicidios en el 2019, se registró la tasa más baja de muertes en los últimos 44 años, siendo Cali la ciudad con más homicidios del país con una cifra de 1.110, Bogotá 1.032, Medellín 579, Cartagena 181 y Bucaramanga 115, los homicidios ocurridos en el 2019 se presentaron 9.131 con arma de fuego, 2.700 con arma blanca y 59 con artefactos explosivos.
6. Colombia es un país comprometido con los Derechos Humanos, al implementar la norma SGOS tanto las empresas de seguridad privada como el personal que laboran en nombre de ellas están en la obligación de no vulnerar este derecho, la seguridad privada es uno de los sectores económicos donde más está expuesto la probabilidad de vulnerar los derechos humanos, el estado cuenta con el apoyo de las empresas de Seguridad Privada para que actúen de forma segura y correcta con el uso de armas, generando garantías individuales del ser humano y protegiendo su bienestar.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En Colombia, la violencia y la falta de respuestas del gobierno ante esta, ha encaminado a las grandes empresas a sentirse inseguras, generando de esta manera una necesidad cuya respuesta se convirtió “Mercado de Seguridad”, creando de esta manera una nueva problemática, que sería ¿Cómo generar Seguridad? Es debido a esto que Las normas ISO, en específico ISO 18788 brinda información, lineamientos y estandarización de los procesos que al desarrollarlas y aplicarlas en las organizaciones de Seguridad Privada genera un ambiente seguro para que el desarrollo de las funciones.

La implementación de la norma ISO 18788:2015 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada - SGOS representa una oportunidad de mejora para las organizaciones, trae con si beneficios para los servicios, alineados las buenas prácticas, teniendo en cuenta los riesgos a los que se están expuestos, el sector de la seguridad privada requiere de una orientación para la toma de decisiones, sin importar el tipo de tamaño de la organización pueden orientarse y generar confiabilidad para los entes reguladores.

Para obtener resultados favorables con la norma ISO 18788:2015 es necesario que tanto las organizaciones con todo su personal a nivel estratégico, nivel táctico y nivel operativo se comprometan a la resolución de los problemas para poder establecer, implementar, administrar y mantener su Sistema de Gestión, generando satisfacción en las necesidades de los clientes y demás partes interesadas.

Uno de los enfoques más importantes de la norma SGOS son los Derechos Humanos la cual busca asegurar la protección y salvaguardar la vida, cumpliendo con las leyes nacionales e internacionales, se requiere la implementación por los actos que han ocurrido que involucra civiles con personal de las empresas de seguridad privada, las cuales abusan del poder que tienen para atentar contra la integridad de las personas, dejando de lado que existen protocolos para el desarrollo para cada actividad.

Entendiendo la importancia del porte de armas de fuego de alta peligrosidad y la actitud física requerida para la protección y seguridad, es necesario basarse en los acuerdos de las Naciones Unidas en relación a los derechos humanos para entender de qué manera se deben hacer uso de estos “beneficios”, esto debido a que no puede haber cabida el uso indebido de la fuerza o de armas en la seguridad privada, sino que se debe ser razonable, entendiendo que existen unos límites ya establecidos de magnitud, duración e intensidad. También se debe comprender que existen acciones que deberán estar bajo controles de supervisión por personal con mayor experiencia y conocimientos de Leyes.

A través de la norma ISO 18788 se busca en todo momento la integridad de todas las partes interesadas es por esto que es de vital importancia luchar y velar por procurar mantener un alto estándar y eficiencia al implementarla, gracias a que sus principales objetivos son el fortalecimiento de requisitos legales y de protección dentro de las empresas en temas de seguridad, salud y derechos humanos en las organizaciones privadas que se dedican a la vigilancia y protección, se debe estudiar e identificar procesos internos y externos, lo cual hace de la labor sea más rigurosa.

La familia de las normas ISO implementan el modelo PHVA siendo una herramienta necesaria para el desarrollando de la mejora continua en los procesos, con sus 4 pasos: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar la probabilidad de éxito es mayor, la norma SGOS pone en práctica el modelo para que las empresas de seguridad privada consigan mejores resultados a corto plazo, reduciendo costos y adaptándose a los avances tecnológicos.

REFERENCIAS

- Norma ISO 18788 (2015) Sistema de gestión para operaciones de seguridad privada. Requisitos.
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 Internacional eventos, 9.
- Brinks de Colombia (2019) Fortox y G4s Secure Lideran el total de negocios.
- Ivancevich, J. M., Lorenzi, P., Skinner, S. J., & Crosby, P. (1996). Gestión calidad y competitividad. España: Irwin.
- Jaramillo Patarrollo, F. A. (2016). Profesionalización de la vigilancia y seguridad privada en Colombia, basada en altos estándares de capacitación.
- Aguilar Gómez, E. M. (2016). Migración del sistema de gestión integral de peña colorada a los estándares ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001: 2016; así como, la integración a través de la estructura de alto nivel (guía PAS 99: 2012). Instituto Tecnológico de Colima.
- Buitrago, F. L. (2006). La inseguridad de la seguridad: Colombia 1958-2005. Planeta.
- Muñoz, L. J. (2010). Diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de calidad en la cooperativa de vigilantes independientes del sur. En l. j. muñoz
- Rincón, R. D. (2002). Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Revista Universidad EAFIT, 126, 47-55.
- Quintero Cuello, D. M., Lahuerta Percipiano, Y., & Moreno Acosta, J. M. (2008). Un índice de criminalidad para Colombia. Revista Criminalidad, 50(1), 37-58.
- Torres, J. G. E. F. (2013). Policía Nacional y la Fuerza Pública, La. Derecho penal y criminología, 34, 83.

- Olaya Mesa, J. N. (2017). El sistema de gestión de calidad en las empresas de vigilancia y seguridad privada como requisito para la renovación u otorgamiento de licencias de funcionamiento por parte de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.
- Silva Forné, C., Pérez Correa, C., & Gutiérrez Rivas, R. (2012). Uso de la fuerza letal: Muertos, heridos y detenidos en enfrentamientos de las fuerzas federales con presuntos miembros de la delincuencia organizada. *Desacatos*, (40), 47-64.
- Mora Sánchez, D. J. (2016). Análisis de oportunidad del sector Defensa colombiano para incorporar una entidad certificadora dentro del Grupo Social y Empresarial de Defensa-GSED (Master's thesis, Universidad de La Sabana).