

**ALINEACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 CON LA NORMA ISO  
28000:2007 PARA UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA**



Autor:

**Ing. Sergio Alejandro Fernández López**

Tutor:

**Ing. Leonardo Juan Ramírez López**

**Especialización Gerencia de la Calidad  
Facultad de Ingeniería  
Universidad Militar Nueva Granada  
2015**

**ALINEACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 CON LA NORMA ISO  
28000:2007 PARA UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA**

**ALIGNMENT OF THE NORM ISO 9001:2008 WITH THE NORM ISO  
28000:2007 FOR SECURITY COMPANY**

Sergio Alejandro Fernández López  
Ingeniero Aeronáutico  
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia  
[u6700632@unimilitar.edu.co](mailto:u6700632@unimilitar.edu.co)

**RESUMEN**

En este trabajo se presenta la evaluación de seguimiento realizada a una empresa de sector de Vigilancia y Seguridad Privada, debido a que actualmente está certificada en la norma ISO 9001:2008 y desea certificarse en la norma ISO 28000:2007, ya que la competencia se está capacitando cada día más y está prestando sus servicios a unas tarifas muy bajas dando la necesidad de buscar alternativas para mantener los clientes actuales y adquirir nuevos clientes para mantenerse y posicionarse más en el mercado. El enfoque del proyecto fue la realización de una comparación entre la norma ISO 28000:2007 e ISO 9001:2008 con el fin de establecer que numerales de la norma ISO 28000:2008 estaban parcialmente cumplidos y cuales numerales eran completamente nuevos para la implementación en el Sistema de Gestión de la Empresa, luego se determinó que numerales de la norma están parcialmente cumplidos ya que la empresa ya ha hecho algunos adelantos en la implementación de esta norma. Se realizó un cronograma de actividades y recursos contribuyendo a implementación de esta norma y al constante mejoramiento de la empresa.

**Palabras Claves:** Seguimiento, Vigilancia y Seguridad Privada, certificada.

**ABSTRACT**

This paper presents the follow-up evaluation conducted at a firm of Surveillance and Private Security industry, because it is currently certified in ISO 9001: 2008 and wants to be certified in ISO 28000: 2007, as competition is training every day and is providing its services at very low prices giving need for alternatives to maintain current customers and gain new customers and position yourself to stay more at the market. The focus of the project was making a comparison between ISO 28000: 2007 and ISO 9001: 2008 in order to establish that numerals ISO 28000: 2008 were partially met and which numerals were completely new for implementing the system Management company, after it

was determined that the standard numerals are partially fulfilled as the company has already made some progress in the implementation of this standard. A schedule of activities and resources contributing to implementation of this standard and the constant improvement of the company was conducted.

**Key words:** follow-up, Surveillance and Private Security, certified.

## 1. INTRODUCCIÓN

El sector de Vigilancia y Seguridad Privada es de constante competencia para mantenerse en el mercado, las grandes empresas tienden a absorber a las pequeñas sin dar alternativas para competir ya que pueden ofrecer el mismo servicio a tarifas más económicas dejando a las pequeñas empresas sin herramientas para competir.

La empresa estudiada a la fecha se encuentra certificada con la norma ISO 9001:2008, este artículo tiene como fin realizar una comparación entre las normas ISO 28000:2007 e ISO 9001:2008 para mostrar las diferencias y semejanzas entre estas dos normas con el objetivo de mostrar que requisitos ya se han cumplido y cuales falta por cumplir [1,2] .

La empresa ya ha comenzado con el cumplimiento de algunos requisitos de la norma ISO 28000:2007 por eso se evalúa en que porcentaje la empresa ha cumplido con los requisitos de cada numeral y como los ha cumplido para así dar observaciones de hallazgos encontrados en cada numeral.

Este proyecto se realiza con el fin de analizar el estado actual de la empresa con respecto a la norma ISO 28000:2007 ya que la implementación del Sistema lo está realizando un tercero y no ha reportado avances en los últimos meses, también se realiza para verificar la veracidad de los reportes dados del avance de la implementación de esta norma.

Para la empresa fue de gran ayuda este proyecto ya que aclara el panorama de la implementación de la norma ISO 28000:2007 y ayuda a la alta gerencia en el desarrollo de la implementación de esta norma.

### 1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA

La empresa de seguridad privada estudiada a continuación es una empresa constituida en el año 2002 por dos personas.

Al comienzo fue una empresa muy prospera con alrededor de 150 vigilantes en tan solo dos año de fundada pero detrás de esta prosperidad la realidad era que la administración del gerente la estaba quebrando, al destaparse todos los desfalcos que el gerente estaba realizando la empresa prácticamente ya estaba quebrada ya que se había dejado de pagar alrededor de un año de

seguridad social, varios meses de impuestos y sueldos por una suma bastante grande. Al descubrir el desfaldo la señora subgerente intenta recuperar la empresa ya que había dejado todos sus ahorros invertidos pero la gran mayoría de los clientes terminaron relaciones comerciales con la empresa y esto agrando aún más las deudas ya que al incumplir los contratos la empresa tuvo que pagar clausulas bastante costosas y para empeorar la justicia no actuó en contra del gerente.

Debido a todo esto la señora subgerente tuvo que idear soluciones para recuperar la empresa pidiendo prestamos en bancos pero no tenía buenos resultados por la situación en que se encontraba la empresa pero después de mucho intentar un banco le presto un capital, hablo con los clientes que le quedaban para mantenerlos quedando con pocos vigilantes para seguir trabajando.

Con este dinero la señora subgerente compro las acciones que tenía el señor gerente y se las vendió a otro socio posicionándose como gerente y quedando con un 70% de las acciones de la empresa. También hizo acuerdos de pago con varias entidades quedando endeudada.

La empresa se mantuvo en un estado de estancamiento hasta el año 2010 teniendo un total de solo 9 puestos pero en este año hubo varios cambios como la compra de las acciones del señor subgerente quedando la gerente con un total del 99% de las acciones de la empresa y el 1% restante paso a ser del hijo.

En la Figura 1 se muestra el crecimiento de la empresa a través del tiempo mostrando una caída en el año 2005 y una recuperación progresiva a partir del año 2010.

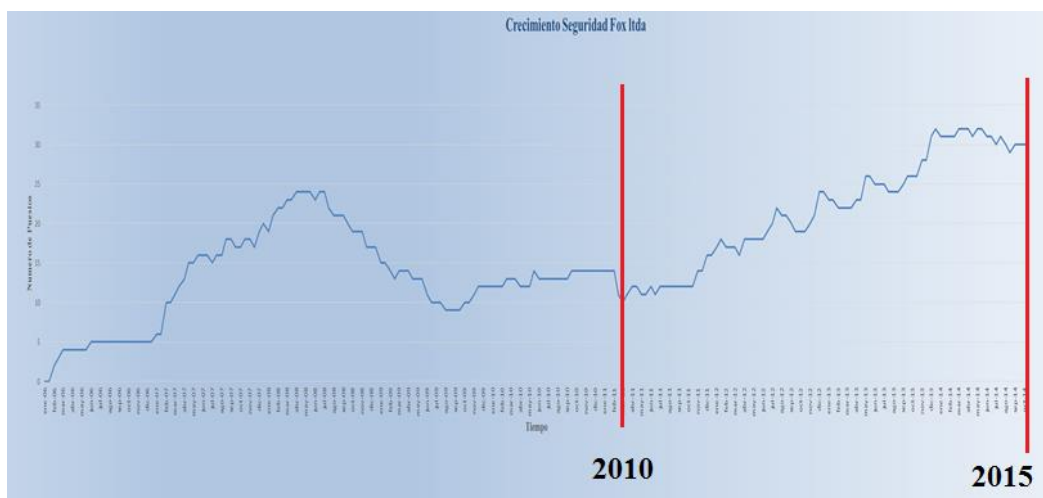


Figura 1. Número de puestos Vs Tiempo

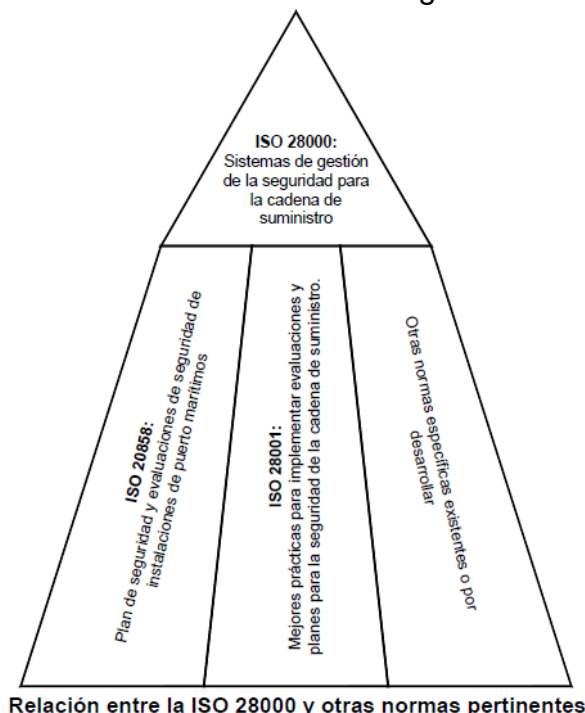
En el año 2010 recibe la certificación por parte del ente certificador ICONTEC y a la fecha cuenta con 31 puestos y alrededor de 170 vigilantes mostrando un crecimiento de más del 400% en los últimos 5 años y aunque la empresa no ha terminado de sanearse completamente y sigue pagando préstamos a bancos tiene unas grandes metas para estos años que vienen como pagar completamente las deudas y para el 2016 adquirir el certificado de Seguridad ISO 28000: 2007 clave para empresas del sector de Seguridad Privada y así aumentar su posicionamiento en el mercado.

## 1.2 PRELIMINARES

**1.2.1 Norma ISO 28000:2007:** La norma ISO 28000:2007 se desarrolló en respuesta a la exigencia que la industria de una norma de gestión de la seguridad. Su objetivo es optimizar la seguridad de la cadena de suministros implementando un sistema de gestión de seguridad en general.

Esta norma exige a la organización evaluar el ambiente en el que opera y determina si se han implementado medidas de seguridad adecuadas, si se identifican necesidades de seguridad en este proceso la organización deberá implementar mecanismos y procesos para satisfacerlas.

Puesto que la cadena de suministros (proveedores-organización-clientes) son cambiantes por naturaleza, la organización debería definir si sus proveedores necesitan implementar esta norma ISO de seguridad y otras normas relacionadas, como condición para ser incluidos en la cadenas y tener relaciones comerciales con seguridad.



La aplicación de la presente norma debe ser en casos donde la cadena de suministros debe manejarse de manera segura. Un enfoque hacia la gestión de la seguridad puede contribuir a la credibilidad de la organización. La norma ISO 28000:2007 Se basa en el formato ISO 14000:2004 debido a su enfoque de sistema de gestión basado en el riesgo. Esta norma se basa en la metodología PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar). Las organizaciones que adapten esta norma no tienen excepción de las obligaciones legales de la misma. [2]

**SEGURIDAD:** Resistencia a actos intencionales, sin autorización, destinados a causar perjuicio o daño a, o mediante, la cadena de suministro.

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD:** Actividades y prácticas sistemáticas y coordinadas por medio de las cuales una organización maneja óptimamente sus riesgos y las amenazas e impactos potenciales asociados derivados de ellos.

**PARTE INVOLUCRADA:** Persona o entidad con un interés establecido en el desempeño de la organización, su éxito o el impacto de sus actividades.

**ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización en el nivel superior. [2]

## 2. MATERIALES Y MÉTODO

Para el desarrollo del trabajo se utilizaron los siguientes materiales y métodos:

### 2.1 MATERIALES

Se utilizaron los siguientes materiales en la realización del artículo:

- **NORMA ISO 9001:2008**, es la norma que la empresa ya tiene adaptada, se utiliza para comparar requisitos con la norma ISO 28000:2007
- **NORMA ISO 28000:2007**, Norma base para implementación de Sistema de Gestión de la Seguridad
- **MANUAL DE CALIDAD EMPRESA DE SEGURIDAD** Guía establecida por la organización para que sus empleados y sus terceros comprendan el Sistema de Gestión de la organización, sus responsabilidades y directrices.
- **PROGRAMAS DE SEGURIDAD EMPRESA DE SEGURIDAD** Guía establecida por la organización para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 28000:2007

## **2.2 MÉTODO**

La metodología que se utiliza es descriptiva-documental ya que se recolecta y se analiza información obtenida de la empresa teniendo como base conocimientos previamente obtenidos y apoyados en la Norma ISO 28000:2007 e ISO 9001:2008

### **2.2.1 Metodología Norma ISO 28000:2007**

#### **Política de Calidad**

En primera instancia se debe crear una política de seguridad o modificar la política de calidad de la empresa agregándole un enfoque a seguridad, teniendo en cuenta siempre visión, misión y objetivos de la empresa.

#### **Planificación de la seguridad**

El segundo paso es la planificación de la seguridad, se debe realizar una evaluación del riesgo, requisitos de reglamentación, objetivos de seguridad establecidos por la alta dirección y sus metas, y la adaptación de los programas de gestión de la seguridad.

#### **Implementación y Operación**

El tercer paso es la implementación y operación estableciendo responsabilidades y competencias de cada miembro de la organización concientizándolos del compromiso que cada uno debe tener para que el sistema funcione, determinar la comunicación entre procesos, documentación requerida, control operacional y preparación de emergencias.

#### **Verificación de Acciones Correctivas**

El cuarto paso es la verificación y acciones correctivas: Se debe tener una medición y seguimiento, realizar una evaluación del sistema en general, tener seguimiento de no conformidades y acciones correctivas y preventivas, revisar registros y establecer un programa de auditorías.

#### **Revisión por la Dirección**

Por ultimo debe hacer una revisión por la alta dirección y verificar la mejora continua a través del tiempo.

En la Figura 2 se muestra los elementos de la norma ISO 28000:2007 y su secuencia para llegar a la mejora continua.

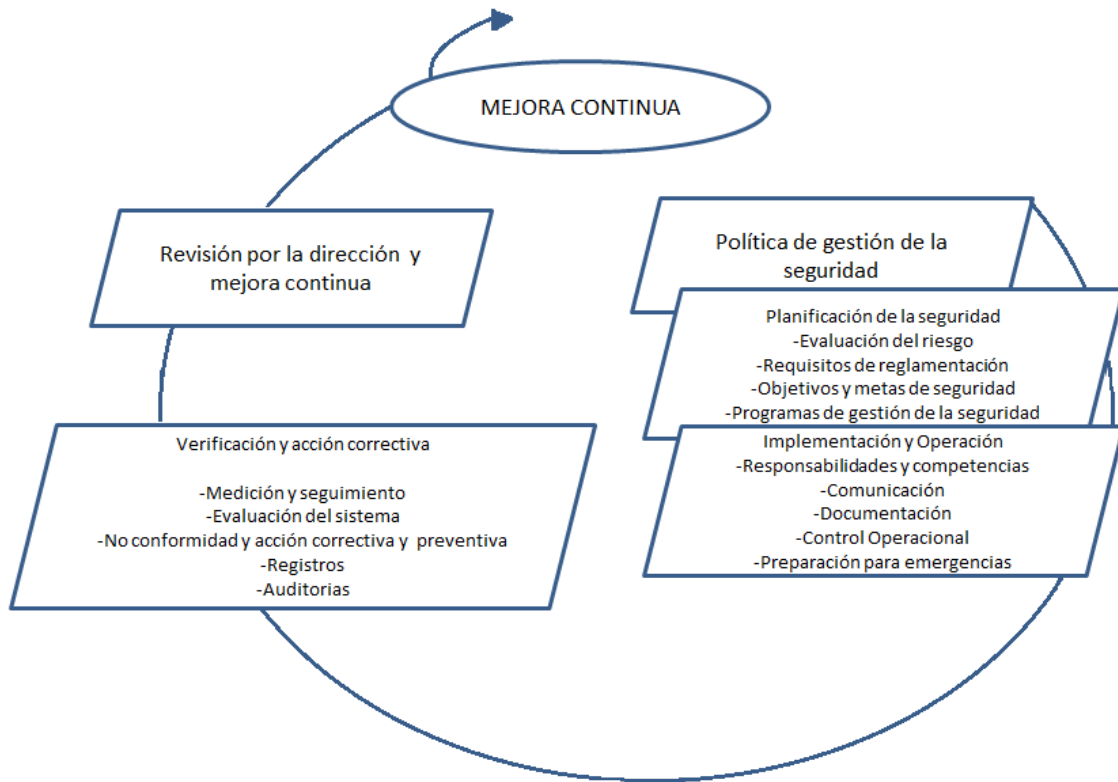


Figura 2. Elementos del Sistema de Gestión de la Seguridad

La norma ISO 28000:2007 al igual que la norma ISO 9001:2008 está basada en el ciclo Deming o ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) para llegar a la mejora continua y mantener sus procesos.

### 3. ANALISIS Y RESULTADOS

Se realiza una matriz comparativa entre la norma ISO 28000:2007 e ISO 9001:2008 para identificar la correspondencia de los numerales entre estas dos normas. Teniendo en cuenta que la empresa a la fecha ya se encuentra certificada con la norma ISO 9001:2008 se realiza una matriz de cumplimientos de requisitos para identificar el avance de cumplimiento de cada numeral con base en los requisitos ya cumplidos por la norma de Calidad.

#### 3.1 MATRIZ COMPARATIVA ENTRE LA NORMA ISO 28000:2007 Y NORMA ISO 9001:2008

Con base en la información recolectada se realiza cuadro de correspondencia entre las normas estudiadas mostrando cuales numerales se relacionan. La



Norma ISO 9001:2008 es la base para implementar un Sistema de Gestión por eso es necesario identificar que numerales se relacionan para su posterior estudio.

En la Tabla 1 se muestra la correspondencia entre los numerales de la norma ISO 28000:2007 e ISO 9001:2008.

**Tabla 1 Correspondencia entre la norma ISO 28000:2007 y la norma ISO 9001:2008**

ISO 28000: 2007		ISO 9001:2008	
Requisitos del sistema de gestión de la seguridad de la cadena de suministros (solo título)	4	Requisitos del sistema de gestión de la calidad (solo título)	4
Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1
Política de gestión de la seguridad	4.2	Compromiso de la dirección	4.1
		Política de la calidad	5.3
		Mejora continua	8.5.1
Evaluación del riesgo de seguridad y planificación (solo título)	4.3	Planificación (solo título)	5.4
Evaluación del riesgo de seguridad y planificación (solo título)	4.3.1	Enfoque al cliente	5.2
		Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1
		Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2
Requisitos legales, estatutarios, y otros requisitos reglamentarios sobre seguridad	4.3.2	Enfoque al cliente	5.2
		Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2
Objetivos de la gestión de la seguridad	4.3.3	Objetivos de la calidad	5.4.1
		Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2
		Mejora continua	8.5.1
Programa(s) de gestión de la seguridad	4.3.5	Objetivos de la calidad	5.4.1
		Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2
		Mejora continua	8.5.1
Implementación y operación (sólo título)	4.4	Realización del producto (sólo título)	7
Estructura, autoridad y responsabilidades de la gestión de la seguridad	4.4.1	Compromiso de la dirección	5.1
		Responsabilidad y autoridad	5.5.1
		Representante de la dirección	5.5.2

		Provisión de recursos	6.1
		Infraestructura	6.3
Competencia, entrenamiento y toma de conciencia	4.4.2	(Recursos Humanos) Generalidades	6.2.1
		Competencia, entrenamiento y toma de conciencia	6.2.2
Comunicación	4.4.3	Comunicación interna	5.5.3
		Comunicación con el cliente	7.2.3
Documentación	4.4.4	(Requisitos de la documentación) Generalidades	4.2.1
Control de Documentos y Datos	4.4.5	Control de documentos	4.2.3
Control operacional	4.4.6	Planificación de la realización del producto	7.1
		Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1
		Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2
		Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1
		Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2
		Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3
		Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4
		Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5
		Control de cambios del diseño y desarrollo	7.3.7
		Proceso de compras	7.4.1
		Información de las compras	7.4.2
		Verificación de los productos comprados	7.4.3
		Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1
		Validación de los procesos de producción y de prestación del servicio	7.5.2
		Preservación del producto	7.5.5
Preparación y respuesta ante emergencias y recuperación de la seguridad	4.4.7	Control del producto no conforme	8.3
Verificación y acción colectiva (sólo título)	4.5	Medición, análisis y mejora (sólo título)	8
Medición y seguimiento del desempeño de la seguridad	4.5.1	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	7.6

		Generalidades (medición, análisis y mejora)	8.1
		Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3
		Seguimiento y medición del producto	8.2.4
		Análisis de datos	8.4
Evaluación del sistema	4.5.2	Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3
		Seguimiento y medición del producto	8.2.4
Fallas relacionadas con la seguridad, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas	4.5.3	Control del producto no conforme	8.3
		Análisis de datos	8.4
		Acción correctiva	8.5.2
		Acción Preventiva	8.5.3
Control de registros	4.5.4	Control de registros	4.2.4
Auditoría	4.5.5	Auditoría Interna	8.2.2
Revisión por la dirección y mejora continua	4.6	Compromiso de la dirección	5.1
		Revisión por la dirección (sólo título)	5.6
		Generalidades	5.6.1
		Información para la revisión	5.6.2
		Resultados de la revisión	5.6.3
		Mejora continua	8.5.1

### 3.2 NIVEL DE CUMPLIMIENTO ENTRE LA NORMA ISO 9001:2008 Y LA NORMA ISO 28000:2007

A continuación se compara la norma ISO 9001:2008 y la norma ISO 28000:2007 para analizar el nivel de cumplimiento de sus requisitos, es necesario identificar que numerales o literales son diferentes entre las normas para así dar un valor porcentual del cumplimiento de cada numeral para su posterior análisis en las Fases de implementación de la norma.

En la Tabla 2 se muestra el nivel de cumplimiento entre la norma ISO 28000:2007 e ISO 9001:2008 y se identifica que numerales y literales son nuevos en la norma ISO 28000:2007

Tabla 2- Comparación de requisitos entre la norma ISO 28000:2007 e ISO 9001:2008

ISO 28000: 2007	ISO 9001:2008	Nivel de cumplimiento	Observaciones
-----------------	---------------	-----------------------	---------------

Requisitos del sistema de gestión de la seguridad de la cadena de suministros (solo título)	4	Requisitos del sistema de gestión de la calidad (solo título)	4	-	Solo título
Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1	De 14 requisitos cumple con 9  Nivel de cumplimiento <b>64.2 %</b>	En la norma ISO 9001 no incluye identificación de amenazas a la seguridad, evaluar los riesgos y controlar y mitigar su consecuencia. Tampoco incluye definir el alcance de su sistema de gestión de seguridad.
Política de gestión de la seguridad	4.2	Requisitos Generales	4.1	De 12 requisitos cumple con 6  Nivel de cumplimiento <b>50%</b>	La norma ISO 9001 no incluye los literales b, c, d, g, h y k de la norma ISO 28000
		Política de la calidad	5.3		
		Mejora continua	8.5.1		
Evaluación del riesgo de seguridad y planificación (solo título)	4.3	Planificación (solo título)	5.4	-	Solo título
Evaluación del riesgo de seguridad y planificación (solo título)	4.3.1	Enfoque al cliente	5.2	Nivel de cumplimiento <b>0%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el numeral 4.3.1 de la norma ISO 28000
		Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1		
		Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2		
Requisitos legales, estatutarios, y otros requisitos reglamentarios sobre seguridad	4.3.2	Enfoque al cliente	5.2	De 2 requisitos cumple con 1  Nivel de cumplimiento <b>50%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el literal b del numeral 4.3.2 de la norma ISO 28000
		Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1		
Objetivos de la	4.3.3	Objetivos de la	5.4.1	De 9	La norma ISO 9001

gestión de la seguridad		calidad		requisitos cumple con 4	no incluye el literal b, c, d, e del párrafo 1 y el literal c del párrafo 2 del numeral 4.3.3 de la norma ISO 28000
		Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	Nivel de cumplimiento	
		Mejora continua	8.5.1	<b>44.4%</b>	
Metas de gestión de la Seguridad	4.3.4	Objetivos de la calidad	5.4.1	De 4 requisitos cumple con 0	La norma ISO 9001 habla que los procesos deben ser medibles pero no dice nada explícito sobre metas
		Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	Nivel de cumplimiento	
		Mejora continua	8.5.1	<b>0%</b>	
Programa(s) de gestión de la seguridad	4.3.5	Objetivos de la calidad	5.4.1	De 2 requisitos cumple con 1	La norma ISO 9001 no incluye el literal b del numeral 4.3.5 de la norma ISO 28000
		Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	Nivel de cumplimiento	
		Mejora continua	8.5.1	<b>50%</b>	
Implementación y operación (sólo título)	4.4	Realización del producto (sólo título)	7	-	Solo titulo
Estructura, autoridad y responsabilidades de la gestión de la seguridad	4.4.1	Compromiso de la dirección	5.1	De 9 requisitos cumple con 4 Nivel de cumplimiento <b>44.4%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el literal b, c, e, f y h del numeral 4.4.1 de la norma ISO 28000
		Responsabilidad y autoridad	5.5.1		
		Representante de la dirección	5.5.2		
		Provisión de recursos	6.1		
		Infraestructura	6.3		
Competencia, entrenamiento y toma de conciencia	4.4.2	(Recursos Humanos) Generalidades	6.2.1	De 3 requisitos cumple con 1 Nivel de cumplimiento <b>33.3%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el literal a y c del numeral 4.4.2 de la norma ISO 28000
		Competencia, entrenamiento y toma de conciencia	6.2.2		
Comunicación	4.4.3	Comunicación interna	5.5.3	De 2 requisitos cumple con 1 Nivel de cumplimiento <b>50%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el requisito del segundo párrafo del numeral 4.4.3 de la norma ISO 28000
		Comunicación con el cliente	7.2.3		
Documentación	4.4.4	(Requisitos de la documentación) Generalidades	4.2.1	De 5 requisitos cumple con 5 Nivel de	La norma ISO 9001 incluye todos los requisitos documentales de la

				cumplimiento <b>100%</b>	norma ISO 28000
Control de Documentos y Datos	4.4.5	Control de documentos	4.2.3	De 6 requisitos cumple con 3 Nivel de cumplimiento <b>50%</b>	La norma ISO 9001 no incluye los requisitos a, e y f del numeral 4.4.5 de la norma ISO 28000
Control operacional	4.4.6	Planificación de la realización del producto	7.1	De 5 requisitos cumple con 4 Nivel de cumplimiento <b>50%</b>	La norma ISO 9001 no incluye los requisitos a, c y d del numeral 4.4.6 de la norma ISO 28000
		Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1		
		Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2		
		Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1		
		Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2		
		Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3		
		Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4		
		Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5		
		Control de cambios del diseño y desarrollo	7.3.7		
		Proceso de compras	7.4.1		
		Información de las compras	7.4.2		
		Verificación de los productos comprados	7.4.3		
		Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1		
		Validación de los procesos de producción y de prestación del servicio	7.5.2		
Preservación del	7.5.5				

		producto			
Preparación y respuesta ante emergencias y recuperación de la seguridad	4.4.7	Control del producto no conforme	8.3	De 3 requisitos cumple con 2 Nivel de cumplimiento <b>66.6%</b>	La norma ISO 9001 no incluye 1 de los 3 requisitos del numeral 4.4.7 de la norma ISO 28000
Verificación y acción colectiva (sólo título)	4.5	Medición, análisis y mejora (sólo título)	8	-	Solo título
Medición y seguimiento del desempeño de la seguridad	4.5.1	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	7.6	De 5 requisitos cumple con 3 Nivel de cumplimiento <b>60%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el literal a y c del numeral 4.5.1 de la norma ISO 28000
		Generalidades (medición, análisis y mejora)	8.1		
		Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3		
		Seguimiento y medición del producto	8.2.4		
		Análisis de datos	8.4		
Evaluación del sistema	4.5.2	Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Nivel de cumplimiento <b>90%</b>	La norma ISO 9001 cumple con el numeral 4.5.1 de la norma ISO 28000
		Seguimiento y medición del producto	8.2.4		
Fallas relacionadas con la seguridad, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas	4.5.3	Control del producto no conforme	8.3	Nivel de cumplimiento <b>93%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el segundo ítem del literal b del numeral 4.5.1 de la norma ISO 28000
		Análisis de datos	8.4		
		Acción correctiva	8.5.2		
		Acción Preventiva	8.5.3		
Control de registros	4.5.4	Control de registros	4.2.4	De 4 requisitos cumple con 3 Nivel de cumplimiento <b>75%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el cuarto párrafo del numeral 4.5.4 de la norma ISO 28000
Auditoría	4.5.5	Auditoría Interna	8.2.2	De 4 requisitos cumple con 3 Nivel de cumplimiento <b>66.6%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el tercer ítem del literal b y el literal d del numeral 4.5.5 de la norma ISO 28000

Revisión por la dirección y mejora continua	4.6	Compromiso de la dirección	5.1	De 8 requisitos cumple con 6 Nivel de cumplimiento <b>75%</b>	La norma ISO 9001 no incluye el literal b y el literal d del numeral 4.6 de la norma ISO 28000
		Revisión por la dirección (sólo título)	5.6		
		Generalidades	5.6.1		
		Información para la revisión	5.6.2		
		Resultados de la revisión	5.6.3		
		Mejora continua	8.5.1		

En la siguiente tabla se muestra un resumen de los resultados obtenidos en la Tabla 3, en ella se evidencia el porcentaje que falta para cumplir cada numeral.

Se evidencia que el numeral 4.3.1 y 4.3.4 son nuevos y el numeral 4.4.4 es igual para las dos normas lo que indica que se encuentra totalmente cumplido.

Se evidencia que las normas tienen un 55% de requisitos iguales.

**Tabla 3- Resultados comparativo de la norma ISO 28000:2007 e ISO 9001:2008**

Resumen comparativo de la norma ISO 28000:2007 con respecto a la norma ISO 9001:2008		Porcentaje que falta para cumplir de cada numeral
4.1	64,2%	35,8%
4.2	50%	50,0%
4.3.1	0%	100,0%
4.3.2	50%	50,0%
4.3.3	44,4%	55,6%
4.3.4	0%	100,0%
4.3.5	50%	50,0%
4.4.1	44,4%	55,6%
4.4.2	33,3%	66,7%
4.4.3	50%	50,0%
4.4.4	100%	0,0%
4.4.5	50%	50,0%
4.4.6	50%	50,0%
4.4.7	66,6%	33,4%
4.5.1	60%	40,0%
4.5.2	90%	10,0%
4.5.3	93%	7,0%
4.5.4	75%	25,0%
4.5.5	66,6%	33,4%
4.6	75%	25,0%



PROMEDIO	55%	
----------	-----	--

### 3. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Se realiza una propuesta de Organigrama para identificar los cargos de la empresa y sus niveles en la organización para así evaluar el cumplimiento de cada numeral y una observación que ayude al cumplimiento de estos requisitos.

#### 3.1 ORGANIGRAMA PROPUESTO

La empresa de seguridad estudiada consta de una Gerencia en cabeza de toda la organización quien en compañía de la Dirección de Control y Calidad conforma el direccionamiento estratégico de la empresa.

Los Procesos misionales constan en primer lugar de la Dirección de Operaciones quien se encarga de la normal Operación de la empresa y estar en contacto con los clientes para mantener la buena relación y en segundo lugar se encuentra la Dirección Comercial quien se encarga de buscar nuevos clientes.

Entre los procesos de apoyo se encuentran la Dirección Financiera quien se encarga del control económico de la empresa, está en contacto constante con la gerencia para ayudar a tomar decisiones teniendo en cuenta el estado financiero de la empresa. La dirección de Recursos Humanos se encarga de seleccionar el personal que labore en la empresa teniendo en cuenta el perfil que busca el cliente y la gerencia.

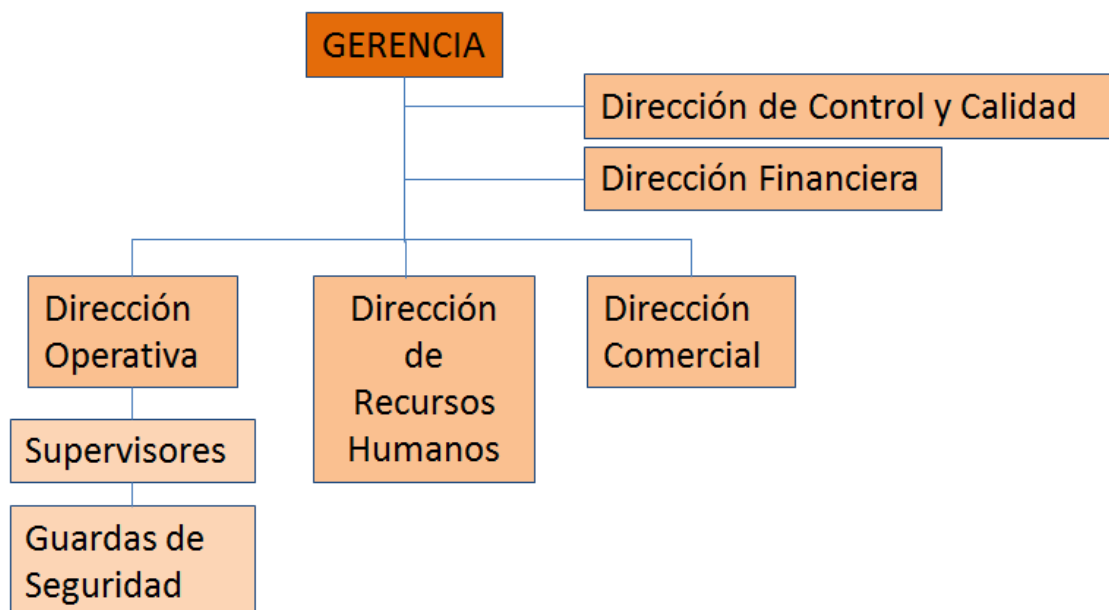


Figura 3. Organigrama de la empresa

### 3.2 EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN LA NORMA ISO 28000:2007

A continuación se evaluará numeral por numeral y se dará un nivel de cumplimiento porcentual, se analizará que aportes ha realizado la organización y una breve observación que ayude al cumplimiento del numeral.

#### Numeral 4.1 REQUISITOS DEL SISTEMA

La organización ha establecido un SGS el cual mejora continuamente su eficacia para identificar amenazas a la seguridad, evaluar y controlar los riesgos y mitigar sus consecuencias. [4]

En La Tabla 4 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 4 Cumplimiento del numeral 4.1

Cumplimiento del requisito	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
50%	La empresa ya ha establecido un Sistema de Gestión de Seguridad pero a la fecha se encuentra en el proceso de adaptación por ello algunos requisitos se encuentran casi completamente cumplidos y otros no registran avance.

#### Numeral 4.2 POLITICA DE GESTION DE LA SEGURIDAD

*“SEGURIDAD FOX LTDA., contribuye a la seguridad integral de sus asociados de negocio, con talento humano capacitado, minimizando los factores riesgos en cada uno de los procesos, cumpliendo siempre con los parámetros de Ley y manteniendo permanentemente una mejora continua en los esquemas de seguridad.” [4]*

La organización tiene una Política de Seguridad bien definida coherente con la Política de Calidad del Sistema de Gestión. Los objetivos, metas y programas son acordes a la Política de Seguridad.

En La Tabla 5 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 5 Cumplimiento del numeral 4.2

Cumplimiento del requisito	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
75%	A pesar de que la Política de Seguridad ya está estructurada al igual que sus objetivos, metas y programas falta el cumplimiento del literal h) “Tener del respaldo visible de la alta dirección”. La Política de Seguridad a la fecha no se encuentra

	implementada ni comunicada dentro de la organización ni con las partes interesadas incumpliendo los literales i) y j).
--	--

## **Numeral 4.3 EVALUACION DEL RIESGO DE SEGURIDAD Y PLANIFICACIÓN**

### **Numeral 4.3.1 Evaluación del riesgo de seguridad**

Actualmente la organización centra sus estudios de seguridad en 2 espacios diferentes.

**El primero son las instalaciones de la empresa** donde el director operativo realiza un estudio de seguridad identificando zonas de alto riesgo de la empresa, además la gerente de la empresa realiza una reunión semanal para revisar novedades y estado de los puestos.

**El segundo espacio son los puestos** donde la organización presta sus servicios, al iniciar cada puesto según el procedimiento SFL-PR-OP-001 responsabilidad del director operativo debe realizar un plan de trabajo en donde debe realizar las siguientes actividades: Elaboración plan de trabajo, tomar contacto con el cliente, Análisis de seguridad, Caracterización del servicio (ficha técnica), verificación y validación de la caracterización del proceso, y por último el acta de instalación.

Con estos procedimientos la organización asegura la seguridad física de la organización incluyendo la seguridad tecnológica a instalar así como su mantenimiento en el transcurso de la prestación del servicio.

La empresa de seguridad también cuenta con un procedimiento para **acciones preventivas y correctivas** donde se registran en un mismo formato en el que se registra la descripción de la no conformidad, las causas, la corrección (si es una acción correctiva), la acción tomada y el seguimiento. De esta forma se evalúan riesgos operacionales y se les hace seguimiento de las acciones tomadas para que estos errores no se vuelvan a cometer.

Para la evaluación del riesgo en servicios suministrados externamente la organización estableció un procedimiento de gestión de proveedores el cual se encarga el responsable del almacén. En este procedimiento se realiza una selección de proveedores, una evaluación de proveedores semestralmente y una reevaluación de proveedores anualmente.

A partir de los objetivos de Seguridad organización ha desarrollado 5 programas para mantener la seguridad de la empresa:

- Programa de Seguridad Física y de Instalaciones

- Programa de Seguridad de la Información
- Programa de Seguridad Asociados de Negocios
- Programa de Seguridad de la Gestión Humana
- Programa de Seguridad de Eventos Naturales. [4]

En La Tabla 6 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

**Tabla 6 Cumplimiento del numeral 4.3.1**

<b>Cumplimiento del requisito</b>	
<b>Cumplimiento del numeral</b>	<b>Observaciones</b>
50 %	Los programas cumplen los requisitos del numeral pero la adaptación al sistema se encuentra en un 50 % de avance.

### **Numeral 4.3.2 Requisitos de seguridad legales, estatutarios y otros regulatorios**

La empresa de seguridad estudiada enmarca las actividades de su objeto social con lo dispuesto en el decreto 356 del 11 de febrero de 1994 y las siguientes resoluciones:

- 2535 del 17 de diciembre de 1993-Normas sobre armas, municiones y explosivos
- 2350 del 3 de diciembre de 2001- organismos de acción comunal
- 3222 del 27 de diciembre de 2002- Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada
- 2852 del 8 de agosto de 2006-Unificación Vigilancia y Seguridad Privada Y toda la demás normatividad vigente que regula la actividad de la vigilancia y seguridad privada, incluyendo las disposiciones emanadas por la superintendencia de vigilancia. [4]

La empresa cuenta actualmente con las siguientes licencias:

- ✓ Licencia vigilancia fija y móvil, con la utilización de armas de fuego- Resolución número 002789 del 22 de julio de 2008, expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
- ✓ Aprobación Reglamento interno de trabajo-Expedida por el Ministerio de Protección Social, resolución No.2437 del 2 de agosto de 2007
- ✓ Licencia de Uniformes-Resolución No. 2989 del 14 de agosto de 2006 expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Actualmente la organización cuenta con todas las licencias exigidas para funcionar normalmente, además ha designado un abogado quien representa a

la empresa legalmente y mantiene actualizado de todas las normas nuevas que la empresa esté sujeta a cumplir.

En La Tabla 7 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

**Tabla 7 Cumplimiento del numeral 4.3.2**

<b>Cumplimiento del requisito</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
50%	En la organización no se identifica como se determina las amenazas y riesgos para la seguridad con los requisitos legales incumpliendo el literal b) del numeral 4.3.2.

### **Numeral 4.3.3 Objetivos de gestión de la seguridad**

- I. *Garantizar la integridad y el buen nombre de la empresa frente a los riesgos que se puedan materializar mediante los mecanismos de control existentes dentro de la organización.*
- II. *Garantizar la continuidad del negocio desde el punto de vista informático en los diferentes procesos identificados de la organización.*
- III. *Garantizar la seguridad de la relación comercial con los asociados de negocio previniendo la participación en actividades ilícitas.*
- IV. *Garantizar personal confiable y con competencias y seguridad.*
- V. *Garantizar una respuesta efectiva a la posible ocurrencia de eventos naturales que pueden ocasionar pérdidas tanto materiales como humanas. [4]*

La organización a la fecha tiene establecidos 5 objetivos de seguridad con base en la Política de Seguridad teniendo en cuenta requisitos legales, amenazas y riesgos físicos, riesgos tecnológicos, riesgos financieros y de las partes interesadas. Los programas establecidos para cumplir cada uno de los objetivos tienen una revisión periódicamente.

En La Tabla 8 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

**Tabla 8 Cumplimiento del numeral 4.3.3**

<b>Cumplimiento del requisito</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
70%	A pesar de que la organización tiene definidos los objetivos con sus programas y metas falta implementar parte de las actividades y mantener el sistema así como la comunicación a los empleados y terceras partes. Tampoco se ha tenido en cuenta opciones tecnológicas y otras incumpliendo con el

	literal d).
--	-------------

#### **Numeral 4.3.4 Metas de gestión de la seguridad**

La organización tiene metas establecidas muy detalladas derivadas de cada uno de los objetivos siendo medibles, obtenibles, pertinentes y con base en el tiempo.

En La Tabla 9 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

**Tabla 9 Cumplimiento del numeral 4.3.4**

<b>Cumplimiento del requisito</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
75%	La organización ha establecido metas pero no han sido comunicadas entre los empleados y las terceras partes incumpliendo con el literal c.

#### **Numeral 4.3.5 Programas de gestión de la seguridad**

La organización ha establecido programas para cumplir sus objetivos y metas definiendo responsabilidades y autoridades designadas a cada proceso al igual que los recursos necesarios para garantizar la operación.

- Programa de Seguridad Física y de Instalaciones
- Programa de Seguridad de la Información
- Programa de Seguridad Asociados de Negocios
- Programa de Seguridad de la Gestión Humana
- Programa de Seguridad de Eventos Naturales. [4]

En La Tabla 10 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

**Tabla 10 Cumplimiento del numeral 4.3.5**

<b>Cumplimiento del requisito</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
70%	La organización tiene una muy buena estructuración de sus programas. Falta la implementación y mantenimiento de estos.

#### **Numeral 4.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN**

#### **Numeral 4.4.1 Estructura, autoridad y responsabilidades para la gestión de la seguridad.**

Según el Manual de Calidad de la organización se aseguran las responsabilidades y autoridades de los colaboradores de la organización a través del manual del cargo SFL-MA-RH-001 pero al revisar el libro maestro de la organización este formato no se encuentra, la alta dirección y oficina de calidad no muestran evidencia de este documento, sin embargo los programas diseñados para implementar la alineación del Sistema de Seguridad muestra los responsables de cada actividad de los programas de seguridad.

Según la caracterización de los programas de seguridad la organización determina los recursos para la ejecución de cada actividad y garantiza la viabilidad de los objetivos, metas y programas de gestión de la seguridad.

En La Tabla 11 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 11 Cumplimiento del numeral 4.4.1

<b>Cumplimiento del requisito</b>	
<b>Cumplimiento del numeral</b>	<b>Observaciones</b>
77.7 %	<p>La organización a la fecha no ha nombrado un miembro de la alta dirección para que independientemente de sus funciones se haga responsable del mantenimiento, documentación y mejora del sistema de gestión de seguridad, ni tampoco se ha nombrado un miembro de la dirección con la autoridad necesaria para que garantice que se implementen los objetivos y metas.</p> <p>La organización no ha comunicado la importancia de los programas de seguridad diseñados. Los colaboradores no muestran evidencia de pueden diseñar nuevos programas de seguridad para ser estudiados e integrador a el sistema de gestión de seguridad.</p> <p>La organización incumple con los literales a) y g) del numeral.</p>

#### **Numeral 4.4.2 Competencia, entrenamiento y toma de conciencia**

La organización a través de la oficina de Recursos Humanos y la alta dirección diseñan los perfiles de cargo de cada miembro de la organización en cada uno de sus niveles definiendo los requisitos de educación, formación y experiencia.

En La Tabla 12 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 12 Cumplimiento del numeral 4.4.2

<b>Cumplimiento del requisito</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
66%	<p>A pesar de que se establece y mantiene los procedimientos diseñados a través del formato de Descripción del Cargo, a la fecha no se ha incluido en la inducción la importancia de la Política de seguridad y sus procedimientos.</p> <p>Las funciones y responsabilidades no incluyen la conformidad con la política y procedimientos de gestión de seguridad incumpliendo el literal b del numeral 4.4.2.</p>

### **Numeral 4.4.3 Comunicación**

La alta dirección a través del desarrollo de su organización a establecidos métodos referentes a la comunicación interna entre las dependencias y sus colaboradores. Algunos métodos de comunicación son memorandos internos, medios tecnológicos y comunicados personales, informes disciplinarios, entre otros, lo que permite una comunicación fluida en el interior de la organización.

En La Tabla 13 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 13 Cumplimiento del numeral 4.4.3

<b>Cumplimiento del requisito</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
60%	<p>No se ha establecido un procedimiento para establecer la comunicación con otras partes interesadas y no se ha tenido en cuenta la sensibilidad de la información antes de su divulgación.</p>

### **Numeral 4.4.4 Documentación**

Dentro del Sistema de Gestión de Seguridad la organización ha tenido en cuenta los procedimientos documentados requeridos de manera explícita por la norma NTC-ISO 28000. [2]

En La Tabla 14 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.



Tabla 14 Cumplimiento del numeral 4.4.4

<b>Cumplimiento del requisito</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
95%	La organización ha establecido un sistema de documentación de seguridad y se ha mantenido en el tiempo que lleva en funcionamiento.

#### **Numeral 4.4.5 Control de documentos y datos**

La empresa de seguridad cuenta con unos métodos y actividades establecidas que permiten controlar los requisitos del sistema y los registros generados por el mismo durante el desarrollo de sus actividades.

- a- Los documentos se aprueban en referencia a su adecuación antes de que hagan parte funcional del sistema.
- b- Los documentos se revisan y actualizan que por el sistema sean necesarios actualizar o modificar.
- c- Se asegura la identificación de los cambios efectuados a los documentos, y el estado de revisión de la versión vigente mediante el Lisado Maestro Control Documentos.
- d- Los documentos están disponibles en cada uno de los lugares donde se desarrollan las actividades.
- e- Los documentos son legibles y de fácil identificación.
- f- Mediante el Control de Documentos de Origen Externo los documentos se identifican y se controla su distribución.
- g- Los documentos obsoletos son destruidos excepto la primera copia para identificar los cambios,

En La Tabla 15 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 15 Cumplimiento del numeral 4.4.5

<b>Cumplimiento del numeral</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
66%	En el proceso no se identifica el control del personal a los documentos. No se evidencia una fácil recuperación de los documentos en medio electrónico. La organización incumple los literales a) y f) del numeral 4.4.5.

#### **Numeral 4.4.6 Control Operacional**

La organización a través de sus procesos basados en la Política de Gestión de Seguridad ha diseñado una serie de actividades para mitigar las amenazas detectadas. Los cinco programas diseñados son los siguientes:

- Programa de Seguridad Física:

El análisis de seguridad física de las instalaciones de la empresa se ha realizado por medio del director de operaciones el cual delimito las zonas de alto riesgo de la empresa, dando datos de robos en el sector y dio algunas recomendaciones para aumentar la seguridad física de las instalaciones.

Con el resultado del estudio de seguridad física la empresa ubico 8 cámaras. 6 en el interior de la empresa y dos afuera de las instalaciones en zonas estratégicas, también se ubicaron 2 extintores en el primer piso, 1 extintor en el segundo piso, 1 camilla en el primer piso y un botiquín en el primer piso.

Los puestos a cargo de la empresa se les realizan un análisis de seguridad antes de instalarlos y se acuerda con el cliente el presupuesto para la instalación de los equipos requeridos.

El control de acceso a las instalaciones lo realiza la guarda recepcionista por medio del formato "Control de Acceso".

La organización realiza dos supervisiones diariamente en cada uno de los puestos para supervisar novedades.

- Programa de Seguridad de La Información

Según el programa el responsable de realizar estas actividades la realiza un Coordinador de medios tecnológicos el cual realiza las siguientes actividades:

Mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo con información crítica de la organización por medio de back up realizados sin previa autorización y aviso.

Mantenimiento correctivo de los equipos que contengan información crítica de la organización realizando la recuperación de la información si se llegan a presentar fallas en los equipos de cómputo con información crítica para la organización.

Entregar copia de respaldo a la alta dirección garantizando una copia fuera de las instalaciones.

- Programa de Seguridad Asociados de Negocios

En el programa de seguridad de asociados de negocios la gerencia comercial junto con la dirección administrativa se encarga de las siguientes actividades: Recopilación de documentación de clientes y proveedores verificando legalidad y descartando inclusión en lista Clinton y realización de visitas constatando la operatividad de los asociados de negocio. Para realizar estas actividades se realizan visitas y se verifica documentación.

La gerencia general tiene como responsabilidad realizar acuerdos de confiabilidad con clientes y proveedores.

- Programa de Seguridad de la Gestión Humana

La directora de Talento Humano realiza capacitación al personal referente a temas de formación en seguridad, al igual también realiza verificación de antecedentes y visitas domiciliarias.

- Programa de Seguridad de Eventos Naturales

La dirección administrativa es la encargada de realizar simulacros de emergencias que pueden ocurrir en las instalaciones, al igual que realizar inspecciones periódicas del estado físico de las instalaciones.

Cada uno de los programas establecidos esta enfocados a cumplir los objetivos establecidos por la organización. [4]

En La Tabla 16 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 16 Cumplimiento del numeral 4.4.6

<b>Cumplimiento del numeral</b>	
<b>Cumplimiento del numeral</b>	<b>Observaciones</b>
95%	El Sistema se encuentra implementado y funcionando cumpliendo con todos los literales del numeral 4.4.6

#### **Numeral 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias y recuperación de la seguridad**

El Sistema de Gestión de Seguridad cuenta con un Programa de Seguridad de Eventos Naturales el cual tiene como objetivo garantizar una respuesta efectiva a la posible ocurrencia de eventos naturales que pueden ocasionar perdidas tanto materiales como humanas.

Este programa tiene las siguientes actividades:

- Realizar simulacros de emergencias que puedan ocurrir según los riesgos naturales asociados.
- Inspecciones periódica del estado de las instalaciones y temas relacionados con el plan de emergencias.
- Capacitaciones en temas relacionados con la atención de emergencias por eventos naturales.

En La Tabla 17 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 17 Cumplimiento del numeral 4.4.7

Cumplimiento del numeral	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
85%	<p>A pesar de que el Sistema de Gestión tiene un programa con unas actividades establecidas en la organización no hay registro de ningún simulacro realizado a la fecha ni tampoco ninguna capacitación sobre este tema.</p> <p>Por la naturaleza del negocio también debe incluir en el programa de seguridad física una actividad de simulacros de robo para analizar y mejorar la reacción de la empresa antes este tipo de emergencias.</p>

## Numeral 4.5 VERIFICACION Y ACCIÓN CORRECTIVA

### Numeral 4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño de la seguridad

La organización ha establecido unos indicadores y metas para medir el SGS.

En la Tabla 18 se muestran los programas, indicadores, metas y periodicidad de cada programa del SGS.

Tabla 18 Programas ISO 28000

PROGRAMA	INDICADOR	META	PERIODICIDAD
Programa de Seguridad Física y de Instalaciones	Garantizar el buen funcionamiento de los mecanismos electrónicos para la seguridad	95%	Mensual
	Mantener la imagen y buen nombre frente al cliente externo e interno en materia de seguridad de las instalaciones.	Menor de 5 %	Trimestral
Programa de Seguridad de la Información	Mantener back up de la información de forma trimestral garantizando la información crítica para la continuidad del negocio.	100%	Trimestral
Programa de Seguridad Asociados de Negocio	Garantizar en un 100% la confiabilidad de los proveedores con los que cuenta la organización.	100%	Trimestral
	Garantizar en un 100% la confiabilidad de los clientes con los que cuenta la organización.	100%	Trimestral
Programa de Seguridad de la Gestión Humana	Garantizar en un 80% la efectividad en la formación en temas de seguridad de los colaboradores.	80%	Trimestral

	Lograr que el 95% de los colaboradores cuenten con la formación requerida por ley.	95%	Semestral
Programa de Seguridad de Eventos Naturales	Garantizar el cumplimiento de los objetivos de los simulacros de emergencias.	85%	Semestral

En La Tabla 19 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 19 Cumplimiento del numeral 4.5.1

<b>Cumplimiento del numeral</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
80%	No se evidencia medidas proactivas para cumplir con la legislación aplicable. El sistema incumple con el literal c) del numeral 4.5.1

#### **Numeral 4.5.2 Evaluación del sistema**

La organización deja registro de sus actividades y se evalúan mediante indicadores, acciones correctivas, acciones preventivas y encuesta de satisfacción de clientes.

En La Tabla 20 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 20 Cumplimiento del numeral 4.5.2

<b>Cumplimiento del numeral</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
85%	No se evidencia en ningún procedimiento planes para determinar la capacidad del SGS.

#### **Numeral 4.5.3 Fallas relacionadas con la seguridad, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas**

La organización desde la implantación del Sistema de Gestión de Calidad ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para definir responsabilidades y autoridades de cada uno de los procedimientos del sistema.

La alineación del Sistema de Gestión de Calidad con el Sistema de gestión de Seguridad ha incluido actividades para identificar fallas potenciales en la

seguridad, incidentes y situaciones de emergencia, acciones para mitigar fallas.

En La Tabla 21 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 21 Cumplimiento del numeral 4.5.3

<b>Cumplimiento del numeral</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
90%	Los procedimientos para iniciar acciones correctivas, preventivas y acciones de mejora no han tenido en cuenta las falsas alarmas que puede presentar el Sistema. La organización incumple el primer ítem del literal b del numeral 4.5.3

#### **Numeral 4.5.4 Control de registros**

La organización ha establecido y mantenido registros según las necesidades del SGC y con la alineación del SGS se han incluido nuevos procedimientos y formatos encontrándose en etapa de adaptación.

En La Tabla 22 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 22 Cumplimiento del numeral 4.5.4

<b>Cumplimiento del numeral</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
90%	La documentación electrónica no evidencia ningún tipo de protección

#### **Numeral 4.5.5 Auditoría**

La organización ha establecido en el proceso de Control y Mejora una auditoria interna en el segundo semestre de cada año y la programación de esta podrá ser modificada por la alta gerencia según sus necesidades.

En la auditoria se revisan los resultados de auditorías anteriores y la eficacia de las acciones emprendidas para solucionar las no-conformidades.

En La Tabla 23 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

Tabla 23 Cumplimiento del numeral 4.5.5

<b>Cumplimiento del numeral</b>
---------------------------------

Cumplimiento del numeral	Observaciones
75 %	En el programa de auditoria del sistema no se incluye la verificación del despliegue apropiado de los equipos y del personal de seguridad.

#### **Numeral 4.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA**

La organización ha establecido que el sistema sea revisado anualmente evaluando las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el SGS incluida la política, los objetivos y las amenazas y los riesgos de la seguridad.

En La Tabla 24 se muestra el cumplimiento del numeral y una breve observación para ayudar con el cumplimiento del requisito.

**Tabla 24 Cumplimiento del numeral 4.6**

<b>Cumplimiento del numeral</b>	
Cumplimiento del numeral	Observaciones
88%	En las auditorias la organización no incluye la revisión de los requisitos legales incumpliendo el literal a) del numeral 4.6

En la siguiente tabla se puede observar que la empresa tiene un avance en la implementación de la norma ISO 28000:2001 del 74.6%.

En la tabla 25 se muestra un resumen de cumplimiento de cada numeral en donde se puede observar que los numerales que tienen mayor cumplimiento están en los capítulos 4.4.4 Documentación ya que los requisitos que pide en las dos normas son iguales y el 4.4.6 Control Operacional.

**Tabla 25-Resumen cumplimiento de la empresa con la norma ISO 28000:2007**

Resumen cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 28000	
4.1	50,0%
4.2	75%
4.3.1	50%
4.3.2	50%
4.3.3	70,0%
4.3.4	75%
4.3.5	70%
4.4.1	77,7%
4.4.2	66,0%

4.4.3	60%
4.4.4	95%
4.4.5	66%
4.4.6	95%
4.4.7	85,0%
4.5.1	80%
4.5.2	85%
4.5.3	90%
4.5.4	90%
4.5.5	75,0%
4.6	88%
<b>PROMEDIO</b>	<b>74.6%</b>

### 3.2.1 PLAN DE ACCIÓN

A continuación se analizará el resumen de cumplimiento de la norma ISO 28000:2008 (Tabla 5) con el porcentaje que falta para cumplir de cada numeral (Tabla 6) ya que son numerales con mayor número de requisitos nuevos dentro del sistema de gestión y que tienen mayor número de requisitos incumplidos. Estos dos porcentajes se promediarán y se reorganizarán para identificar que numerales requieren implementarse más rápidamente.

Tabla 26- Promedio entre cumplimiento de requisitos de la norma ISO 28000:2008 y porcentaje que falta por cumplir de cada numeral

Resumen cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 28000:2007		Porcentaje que falta para cumplir cada numeral	Promedio
4.1	50,0%	35,8%	42,9%
4.2	75%	50,0%	62,5%
4.3.1	50%	100,0%	75,0%
4.3.2	50%	50,0%	50,0%
4.3.3	70,0%	55,6%	62,8%
4.3.4	75%	100,0%	87,5%
4.3.5	70%	50,0%	60,0%
4.4.1	77,7%	55,6%	66,7%
4.4.2	66,0%	66,7%	66,4%
4.4.3	60%	50,0%	55,0%
4.4.4	95%	0,0%	47,5%
4.4.5	66%	50,0%	58,0%
4.4.6	95%	50,0%	72,5%
4.4.7	85,0%	33,4%	59,2%
4.5.1	80%	40,0%	60,0%
4.5.2	85%	10,0%	47,5%



4.5.3	90%	7,0%	48,5%
4.5.4	90%	25,0%	57,5%
4.5.5	75,0%	33,4%	54,2%
4.6	88%	25,0%	56,5%

En la tabla 27 se reorganizan los numerales según su promedio obtenido y se designaron 3 fases para la implementación del proyecto la cual la Fase 1 cubrirá 6 numerales y la Fase 2 y 3 cubrirá 7 numerales cada una.

**Tabla 27 Fases del Proyecto**

	Numeral	Promedio
FASE 1	4.3.4	87,50%
	4.3.1	75,00%
	4.4.6	72,50%
	4.4.1	66,70%
	4.4.2	66,40%
	4.3.3	62,80%
FASE 2	4.2	62,50%
	4.3.5	60,00%
	4.5.1	60,00%
	4.4.7	59,20%
	4.4.5	58,00%
	4.5.4	57,50%
	4.6	56,50%
FASE 3	4.4.3	55,00%
	4.5.5	54,20%
	4.3.2	50,00%
	4.5.3	48,50%
	4.4.4	47,50%
	4.5.2	47,50%
	4.1	42,90%

### **3.3 ACTIVIDADES, TIEMPOS Y RECURSOS**

#### **FASE 1**

##### **Numeral 4.3.4**

Para establecer las metas es necesario que el sistema tenga un tiempo de haberse adaptado, por eso se dará tres meses para revisar el comportamiento de cada uno de los programas y así poder establecer metas, al principio se

establecerá metas cada dos meses, después del primer año cada semestre y a partir del primer año se determinaran cada año.

**Duración de la actividad:** 1 día (esta actividad se desarrollara a los tres meses de haber iniciado con la Fase 1 del proyecto)

#### **Numeral 4.3.1**

La organización ya tiene procedimientos establecidos para identificar y evaluar las amenazas de seguridad, a continuación se verificara el cumplimiento de cada literal y se recomendara algunas actividades para terminar la implementación del mismo.

- a) En el programa de seguridad física se modificara para tener en cuenta las amenazas de falla funcional, daño incidental y daño malicioso o terrorista.
- b) En la evaluación de riesgos de los puestos no se tiene en cuenta los factores humanos.
- c) El análisis de seguridad no se ha modificado para incluir factores medio ambientales y partes interesadas del proceso.

**Duración de la actividad:** 3 días

#### **Numeral 4.4.6**

Se realizara visita a proveedores semestralmente para determinar las capacidades del mismo.

La oficina de operaciones junto con la gerencia revisara el recorrido que deben realizar los supervisores y diseñara una acción correctiva para corregir el error.

El encargado de realizar back app a la organización deberá presentarse en la empresa cada dos meses para realizar back up a todos los equipos y deberá dejar una copia en la oficina para garantizar la fácil recuperación de la información.

**Duración de la actividad:**

- 2 días, visita a los principales clientes de la empresa
- 1 día para revisar el recorrido de supervisores
- 1 día para realizar back up

#### **Numeral 4.4.1**

La organización asignara un miembro de la alta dirección para hacerse responsable del mantenimiento, documentación y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad, luego de los tres meses este será el responsable de

asignar objetivos y metas a los programas del SGS. Luego el responsable del SGS tendrá la responsabilidad de comunicarla por medio de correos, capacitaciones, publicaciones, o cualquier medio que el responsable considere necesario.

**Duración de la actividad:** 1 día de reunión para iniciar la fase 1 del proyecto y 30 días de capacitación del responsable del SGS.

#### **Numeral 4.4.2**

La Responsable del departamento de Talento Humano debe determinar el procedimiento para la toma de conciencia del personal con la política de seguridad y sus respectivos procesos para cumplirla. Este procedimiento debe ser revisado por la oficina de calidad y aprobado por la alta Gerencia.

**Duración de la actividad:** 1 Semana para diseñar, revisar y aprobar.

#### **Numeral 4.3.3**

Ya con el apoyo de la alta gerencia será más fácil implementar las actividades que faltan y comunicar todo el SGS así mismo también se harán revisiones periódicas al Sistema para garantizar el mantenimiento del mismo.

La alta gerencia deberá determinar los medios de comunicación interna para comunicar los objetivos del SGI, brindando los recursos para desarrollar esta actividad. Para esta actividad se dará un plazo de dos semanas en la implementación de las actividades de comunicación interna establecidas por la alta gerencia. **Duración de la actividad:** 17 Días

### **FASE 2**

#### **Numeral 4.2**

La compañía cuenta con ARL Colpatria la cual entre sus servicios tiene cursos de capacitaciones, uno de sus cursos ofrecidos es el de auditor interno integral en BASC V4-2012, ISO 28000:2007 e ISO 9001:2008, este curso debe ser presentado por la alta gerencia, con estos conocimientos adquiridos la alta gerencia tomara conciencia del SGI y estará más comprometida con cada uno de sus procesos. **Duración de la actividad:** 2 Semanas

#### **Numeral 4.3.5**

La organización deberá asignar responsables de cada una de las actividades diseñadas para mantener el SGS.

**Duración de la actividad:** La alta dirección será la encargada de designar responsables para cada una de las actividades de la organización junto con el responsable de la oficina de calidad (8 días)

#### **Numeral 4.5.1**

El sistema deberá comenzar a medirse un mes después de haberse implementado todo el Sistema de gestión de Seguridad.

**Duración de la actividad:** 1 día (Un mes después de haber implementado todo el Sistema de Gestión de Seguridad)

#### **Numeral 4.4.7**

La caracterización del proceso indica que los simulacros ante eventos naturales se deben realizar semestralmente. En este debe involucrarse cada uno de los trabajadores de la compañía.

Se debe incluir una actividad en el programa de seguridad física ante situaciones de robo realizando simulacros y analizando el comportamiento de la empresa. Debido a que la empresa tiene más de 30 puntos es aconsejable hacerlo trimestralmente para cubrir por lo menos el 10% de los puestos.

#### **Numeral 4.4.5**

La oficina de calidad debe implementar un método por medio de software, comunicación en la nube o cualquier otro método para acceder a los documentos de su proceso, garantizando que solo individuos autorizados tengan acceso a los documentos de su proceso.

**Duración de la actividad:** 5 días para diseño e implementación del sistema identificando que documentos son de tipo legal

#### **Numeral 4.5.4**

La oficina de calidad será la encargada de comunicar la forma apropiada de hacer los registros y el mantenimiento de los mismos.

Para asegurarse de que esta actividad se realice de la forma correcta se realizará capacitación constatando que los conocimientos adquiridos sean claros.

**Duración de la actividad:** 1 día de capacitación del personal

#### **Numeral 4.6**

La revisión por la dirección se efectuara una vez en el último trimestre de cada año y el responsable de organizar la auditoria deberá incluir los requisitos legales a los que está sometida la organización.

**Duración de la actividad:** 1 día

### **FASE 3**

### **Numeral 4.4.3**

La organización tiene una fluida comunicación desde los empleados y clientes pero no presenta una buena comunicación con sus proveedores.

La organización deberá asignar una persona con la autoridad necesaria para implementar un sistema fluido hacia sus proveedores.

**Duración de la actividad:** una semana

### **Numeral 4.5.5**

Para la próxima revisión del SG se solicitara a cualquier auditor externo incluir una lista de verificación de despliegue apropiado de equipos y personal de seguridad. En caso de realizar auditorías internas también se debe tener en cuenta una lista de verificación para garantizar los recursos necesarios al momento de la auditoria.

**Duración de la actividad:** 1 día de preparación de lista de verificación dos días antes de la auditoria

### **Numeral 4.3.2**

La alta gerencia será la responsable junto con el departamento de calidad de establecer los requisitos legales y su cumplimiento.

Para esta actividad la oficina de Calidad junto con la alta gerencia diseñara un Normanigrama el cual mostrara el decreto o norma aplicable y el estado de cumplimiento de la misma. La alta gerencia será la encargada de diligenciar el normanigrama y estar pendiente de todos los decretos o normas nuevos que deberá cumplir la organización. **Duración de la actividad:** 1 Día para diseñar el normanigrama y 4 días para diligenciar la información

### **Numeral 4.5.3**

La oficina de calidad en conjunto con los directores de los diferentes departamentos revisara los procedimientos SFL-PR-CM-002, SFL-PR-CM-003 y SFL-PR-CM-004 Procedimientos de Acciones correctivas, preventivas y acciones de mejora para modificarlos según las necesidades de la compañía, entre los cambios se debe incluir las falsas alarmas que no lo tenía presente al antiguo procedimiento.

Este documento debe ser estudiado, elaborado y revisado por la alta gerencia para su divulgación e implementación.

**Duración de la actividad:** 4 días.

### **Numeral 4.4.4**

La organización tiene todo un sistema de seguridad documentado pero no implementado, para la implementación se recomienda implementar un programa por semana dando inducción al personal involucrado en él. Esta actividad será responsabilidad de la oficina de calidad.

**Duración de la actividad:** 5 semanas

Semana 1: Programa de Seguridad Física y de Instalaciones  
Semana 2: Programa de Seguridad de la Información Documental y de mejora  
Semana 3: Programa de Seguridad Asociados de Negocios  
Semana 4: Programa de Seguridad de La Gestión Humana  
Semana 5: Programa de Seguridad de Eventos Naturales

**Numeral 4.5.2**

La organización evalúa el SGS anualmente por medio de indicadores y auditorias y a pesar de que tiene metas y parámetros establecidos no se han diseñado ni entregado a cada uno de sus responsables.

La oficina de calidad debe realizar el diseño de los indicadores con los parámetros ya establecidos y debe entregarlos de forma ágil para comenzar a medir sus procesos.

**Duración de la actividad:** 5 días (4 días para diseñar los indicadores y 1 día para hacer la entrega a cada departamento)

**Numeral 4.1**

Los requisitos generales deben establecerse, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad.

Este numeral se ira cumpliendo a medida que se vaya desarrollando las actividades indicadas en el resto de los numerales.

**Duración de la actividad:**

1 día - realización del primer simulacro ante emergencias naturales

1 semana para diseñar la actividad y su procedimiento de simulacros de seguridad física en los diferentes puntos.

1 día- 2 semanas después de diseñar la actividad de simulacro de seguridad física

**4. CONCLUSIONES**

- Después de un análisis comparativo entre las dos normas se evidencia que la norma ISO 28000:2007 tiene en un 55 % los mismos requisitos que la norma ISO 9001:2008

- Este documento ayudo a la implementación de la norma ISO 28000:2007 identificando los numerales que presentan menor número de requisitos cumplidos.
- A pesar de que no hay ningún numeral de la norma ISO 28000:2007 totalmente cumplido hay un cumplimiento promedio del 74,6 % lo que es un gran avance en la implementación de la norma.
- Aunque el Sistema esta documenta falta designar responsabilidades a su personal

## **REFERENCIAS**

[1] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos. (NTC-ISO 9001).Bogotá D.C.: El instituto, 2008.

[2] NORMA TÉCNICA COLOMBIANA .Sistema de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministros (NTC –ISO 28000:2008).

[3] SEGURIDAD FOX LTDA. Manual de Calidad Versión 3

[4] SEGURIDAD FOX LTDA. Programas ISO 28000 FOX Versión 1 (Medio Magnético)



**SEGURIDAD FOX LTDA**

*Su Seguridad Es Nuestro Compromiso*



Bogotá D.C., 14 de mayo de 2015



Señores  
Universidad Militar Nueva Granada

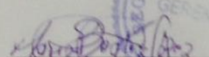


REF: Certificación

RED DE APOYO

Por medio de la presente certifico que el señor SERGIO ALEJANDRO FERNÁNDEZ LÓEZ identificado con C.C. 1026557897 entrego a nuestra empresa un artículo con nombre "Alineación de la norma ISO 9001:2008 con la norma ISO 28000:2007 para una empresa de Seguridad Privada" acorde a las necesidades de nuestra empresa para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad.

Cordialmente

  
Maria Beatriz Moreno  
Gerente



**CALLE 56 A N° 74 - 34 NORMANDÍA**  
Bogotá D.C. - Colombia  
[seguridad.fox@gmail.com](mailto:seguridad.fox@gmail.com)

Conmutador: PBX 604 4727 FAX: 263 1834  
Nit. 830.108.646 - 4  
[www.seguridadfox.com](http://www.seguridadfox.com)