

**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.**

AUTOR

JORGE NICOLÁS OLAYA MESA

ADMINISTRADOR PÚBLICO

ECONOMISTA

jnicolasolaya@gmail.com

Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia de la Calidad

DIRECTOR

Ing. Laura Marcela Perdomo Fonseca

Ingeniero en Telecomunicaciones - Universidad Militar Nueva Granada
Especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad Militar Nueva Granada
Auditor Interno - Sistemas de Gestión Integrada:
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007
PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management
Professional Scrum Master PSM I
sinvestigacion.umng@gmail.com // lamajuela.ing@gmail.com



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
JUNIO 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.

THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN VIGILANCE ENTERPRISES AS A REQUIREMENT TO RENEW THE OPERATING LICENSE BY THE SUPERINTENDENCE OF SURVEILLANCE AND PRIVATE SECURITY

Jorge Nicolás Olaya Mesa
Administrador público
Economista.
Bogotá, Colombia
jnicolasolaya@gmail.com

RESUMEN

El presente documento evalúa y analiza la pertinencia que tiene la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia, como requisito para la renovación u otorgamiento de una licencia de funcionamiento expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada. Este texto destaca, la necesidad que justifica evaluar esta propuesta, hasta las ventajas y desventajas que traería contemplar la posibilidad de incluir estas variables en los requisitos mencionados anteriormente. A través del presente artículo, fue posible obtener un criterio definido sobre la pertinencia de regular o exigir la implementación o muestra de avances de un sistema de gestión de calidad en las empresas de vigilancia y seguridad privada, criterio que permite a la SuperVigilancia y a las empresas garantizar y mejorar la prestación de un servicio de vigilancia enmarcado en principios de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad.

Palabras Clave: Vigilancia, Sistema, Superintendencia, Calidad, Licencia.

ABSTRACT

This document analyzes and evaluates the relevance of implementing a quality management system of private security and surveillance service companies in Colombia as a requirement of the Grant of the operating license by the Superintendence of Private Security and Surveillance. This text highlights the need that justifies and evaluates this proposal, from the advantages until the disadvantages when implementing this project that includes these variables in the requirement mentioned before. Through this article it was possible to obtain a defined criterion about the relevance of regulating the implementation and its advances of a quality management system of the private security and surveillance service, criteria that allows the surveillance to have a better public service framed in quality, efficiency, efficacy and effectiveness principles.

Key words: Surveillance, system, superintendence, quality, license

INTRODUCCIÓN

El paulatino aumento de la violencia, los delitos, la sensación de inseguridad en Colombia, la percepción de ineficacia de la fuerza civil, a lo largo de los últimos años, han justificado la necesidad de acudir al sector de vigilancia y seguridad privada para subsanar estos vacíos que dejan otros sectores.

Es por eso que esta industria ostenta altos niveles de crecimiento debido a la redirección de la ciudadanía a utilizar este tipo de seguridad, de esta manera ha sido tal la demanda, que la seguridad privada ha superado la seguridad pública. Siendo así que no solo el sector privado es quien contrata este tipo de seguridad, si no en muchos contextos el Estado también utiliza este tipo de vigilancia para sus diversos establecimientos (Exposición de Motivos Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, 2016).

En Colombia y gracias a la reforma realizada a la constitución política de 1991 en virtud de la ley 61 de 1993 se le dieron facultades extraordinarias al Presidente de la República, para que reglamentara la vigilancia y seguridad privada.

De esta forma, se creó el Decreto-Ley 356 de 1994 “Estatuto de vigilancia y seguridad privada” el cual hasta la fecha sigue vigente. Aunque es de destacar, que a través de los años se ha seguido reglamentando el sector, a través de Decretos y Resoluciones expedidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con el fin generar mayores niveles de regulación y lucha contra la ilegalidad.

Este Decreto-Ley permite regular la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada mediante una licencia de funcionamiento, que de acuerdo al Artículo 11 define (Decreto-ley, 1994):

“(..) Artículo 11º.- Licencia de funcionamiento. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, podrá expedir licencia de funcionamiento, de carácter nacional, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos por parte del solicitante:

Solicitud dirigida a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, suscrita por el Representante Legal, en el cual se informe:

- Sede principal, sucursales o agencias que pretenden establecer.
- Modalidad del servicio que pretenden ofrecer.
- Medios que pretenden utilizar para la prestación del servicio, con sus características técnicas, si es del caso.

Adjuntar los siguientes documentos:

- Copia auténtica de la escritura de constitución y reformas de la misma.
- Certificado vigente de existencia y representación legal de la sociedad.
- Licencia de la empresa expedida por la respectiva alcaldía.
- Póliza de seguro de responsabilidad civil extracontractual, que cobra los riesgos de uso indebido de armas de fuego u otros elementos de vigilancia y seguridad privada. No inferior a 400 salarios mínimos legales mensuales vigentes, expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada.
- Solicitud de aprobación de instalaciones y medios por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.”

Parágrafo 1º.- Dentro de los sesenta (60) días siguientes al otorgamiento de la licencia de funcionamiento el Representante Legal deberá enviar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, los siguientes documentos:

- Certificaciones sobre afiliación del personal a un sistema de seguridad social y una Caja de Compensación Familiar.
- Copia autenticada de la resolución de aprobación del reglamento interno de trabajo expedido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Reglamento de higiene y seguridad social debidamente autenticado por el Ministro de Trabajo y Seguridad Social y correspondiente resolución de aprobación.
- Certificados de cancelación de aportes al Servicio Nacional de Aprendizaje y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Resolución sobre autorización de horas extras expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Adicionalmente a esto, La SuperVigilancia cuenta con una Delegada para el control encargada de realizar el control, inspección y vigilancia a los servicios asociados al sector, así mismo, la Delegada para la Operación tiene como principal función los permisos de estado, que específicamente se encargarían de otorgar o renovar las licencias de funcionamiento.

La Delegada para el Control, está compuesta por los Grupo de QUEJAS, SANCIONES E INSPECCIONES. El primero es de vital importancia, ya que desde allí las quejas que se interponen en contra de la prestación de un servicio de vigilancia por parte de los ciudadanos deberá ser atendido en el término estipulado por la Ley, que posteriormente si se encuentran falencias e irregularidades reales se remite a inspección, que efectúa una visita con el fin de verificar el funcionamiento de la empresa. Posterior a esto, si se encuentran irregularidades a la empresa, se da inicio al respectivo proceso sancionatorio, que implica la imposición de sanciones o multas a la empresa de vigilancia y seguridad privada.

En los últimos veinte años el mercado de la vigilancia y la seguridad privada ha crecido de manera exponencial. Si bien no todos los servicios han experimentado crecimientos sostenidos, algunos como la vigilancia humana con sus distintos medios y modalidades, el transporte de valores y la industria blindadora han generado niveles bastante relevantes dentro de la economía nacional (Superintendencia, 2017).

Según fuente de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada -que es un organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada (Decreto Ley 346 de 1994, 1994), en Colombia operan un total de 6045 servicios legalmente constituidos que prestan sus servicios, de la siguiente forma:

SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA REMUNERADA Personas Jurídicas	Nº
EMPRESAS DE VIGILANCIA CON ARMAS	594
EMPRESAS DE VIGILANCIA SIN ARMAS	56
COOPERATIVAS DE VIGILANCIA	48
TRANSPORTADORAS DE VALORES	8
ESCUELAS DE CAPACITACION	89
EMPRESAS ASESORAS	18
EMPRESAS BLINDADORAS	32
EMPRESAS ARRENDADORAS	22
TOTAL VIGILANCIA PRIVADA REMUNERADA	867
ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	No
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PERSONAS JURIDICAS	500
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PERSONAS NATURALES	4
SERVICIOS COMUNITARIOS	1
TOTAL ESQUEMAS DE AUTOPROTECCIÓN	555
OTROS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA	No
DEPARTAMENTOS DE CAPACITACION	14
CONSULTORES, ASESORES, INVESTIGADORES	3605
IMPORTADORAS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	1004
TOTAL OTROS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA	4623
TOTAL	6045

Gráfica 1. Servicios Autorizados SuperVigilancia
Fuente: Base de datos servicios vigentes Delegada para la Operación-SVSP

Se puede observar en la Gráfica 1 que las empresas de vigilancia, tanto con armas o sin armas requieren una especial atención en orientar las estrategias ya que son los sectores con más licenciamiento en el país, por lo que yace la necesidad de orientar iniciativas que involucren los sistemas de gestión de calidad de las empresas de vigilancia como garantes de un mejor servicio en el país.

De esta forma, en el presente documento, se evaluará la pertinencia de tener en cuenta la implementación de un sistema de gestión de calidad especialmente en las empresas de vigilancia y seguridad privada con armas y sin armas como requisito para la renovación u otorgamiento de licencias de funcionamiento otorgadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Los sistemas de gestión de calidad se constituyen como una estructura funcional de trabajo acordada en una organización, documentada con procedimientos técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de todos los recursos de la organización, para efectuar las mejores y prácticas maneras con el fin de asegurar la satisfacción del cliente bajo criterios de eficacia eficiencia y calidad” (Correa, 2004).

Actualmente la SuperVigilancia no cuenta con información exacta sobre el número de empresas de vigilancia que cuentan con un sistema de gestión de calidad implementado, sin embargo se ha ido depurando la información frente a la existencia del sistema de gestión.

La integración de los criterios definidos en las normas internacionales como es el caso de la ISO 9001: 2015, establece las pautas de desempeño adecuado para la prestación de un servicio convirtiéndose en:

“Una valiosa herramienta de Autogestión para las empresas de Seguridad Privada.

Una guía objetiva y clara para la evaluación de los servicios de Seguridad Privada.

El medio por el cual se homologuen servicios y se trabaje en el reposicionamiento del sector, preocupándose por identificar, atender y dar seguimiento a los requerimientos de los clientes o usuarios”. (Jimenez, 2017)

Con las ventajas que se describirán más adelante existirían beneficios directos a los grupos de interés relacionados con el sector de vigilancia y seguridad privada, entre los que se destacaría principalmente el mejoramiento en la prestación del servicio, que a fin de cuentas es el propósito principal de las empresas.

Finalmente en el documento se sustentará la pertinencia y el impacto de incluir el sistema de gestión de calidad como un requisito o manifestación por parte de la SuperVigilancia frente al licenciamiento de las empresas de vigilancia y seguridad privada en el país.

1. MATERIALES Y MÉTODOS

El concepto de calidad presenta diversos significados sin embargo, se puede inferir que calidad es (Coello., 2014):

- **Trascendental:** Calidad como sinónimo de superioridad o excelencia
- **Basada en el producto:** viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio.
- **Basada en el usuario:** La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea.
- **Basada en el valor:** La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio.
- **Basada en la producción:** La calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio.

Dicho lo anterior, existe una diversidad de términos relacionados con a calidad, sin embargo, el concepto hoy en día debería estar asociado a cada uno de los anteriormente mencionados.

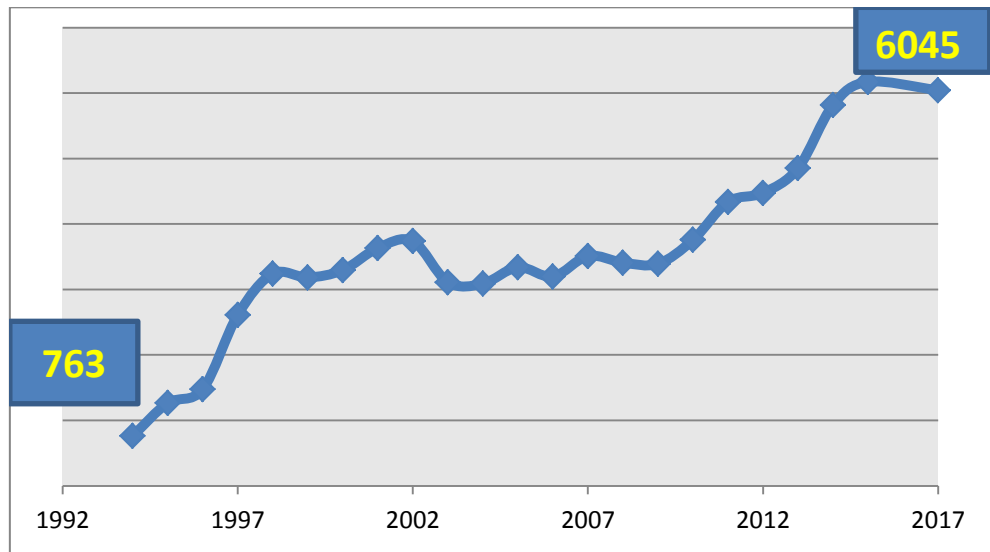
Los Sistemas de Gestión de calidad durante décadas se han venido constituyendo como un compilado de normas y criterios internacionales que se relacionan entre sí para cumplir los requisitos de calidad que una empresa, organización o entidad pública requiere para satisfacer los requerimientos interpuestos con sus clientes, mediante una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

El conjunto de requisitos que define la norma ISO 9001 para la gestión de la calidad reflejan una manera responsable, sensible y práctica de administrar una empresa, y para muchas de ellas se requerirá de varios meses de trabajo en su implementación, antes de que se produzcan beneficios internos importantes. Un proceso de implementación de esta magnitud requerirá las mismas actividades básicas de cualquier otro proyecto de gran dimensión. (Rincòn, 2002).

El interés de la sociedad y de la ciudadanía en general por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente. Es por ello,

El tema de calidad, está directamente relacionada con la existencia de empresas de vigilancia y seguridad privada, ya que muchas de estas en Colombia cuentan con certificación en la implementación de un sistema de gestión de calidad. Dicho lo anterior, entre el año 1994 y el año 2015 los servicios vigilados pasaron de 763 a 6.171. Tras 22 años de vigencia de la norma regulatoria y de la entidad de control, el sector de la vigilancia y seguridad privada en el país colombiano viene evolucionando, por lo que el marco normativo, la Entidad, y las directrices que define esta organización debe adecuarse y dinamizarse con el fin de poder ejercer un mejor y mayor control sobre un sector económicamente destacable, gran generador de

empleos, pero que debe ser controlado por el Estado, en razón a los riesgos y externalidades positivas y negativas que genera. (Yáñez, 2008)



Grafica No 2 Evolución de los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia

Fuente: Caracterización ocupacional de la subárea de vigilancia y seguridad privada. Datos a Mayo de 2017

El crecimiento del sector y de su vertiginosa transformación, es motivo que justifica plenamente la creación de nuevas directrices o lineamientos de regulación, actualmente contenida en el Decreto Ley 356 de 1994 y en sus demás normas y consecuentemente, la necesidad de fortalecer la vigilancia, inspección y control de un sector, que por las actividades que desarrolla viene a configurar un servicio estratégico del Estado, que por su naturaleza y finalidad exige regulación y supervisión adecuada, a través del consenso logrado entre las autoridades y agentes del sector, como fruto de las discusiones y el resultado de la práctica administrativa de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con el propósito de plasmar las directrices del Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES 3521 de 2008 y el Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera.

Ahora frente al sistema de gestión de calidad, es necesario tener en cuenta los requisitos que establece la norma ISO 9001 versión 2015, como es el caso de los numerales:

4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

La ejecución adecuada de estos numerales garantiza la implementación de los sistemas de gestión de calidad en las empresas de vigilancia y seguridad privada, además de una asignación prudente de recursos financieros, compromiso de la dirección y el personal competente para realizar seguimiento y prestar apoyo en la debida implementación del sistema.

Esto quiere decir, que las empresas de vigilancia deberán adoptar los requisitos descritos en la norma internacional, por lo que surge la necesidad de que estas empresas opten inicialmente por efectuar una etapa de capacitación y conocimiento frente a la norma, además de acatar las directivas emitidas por la SuperVigilancia frente a la implementación del sistema de gestión de calidad, aunado, a una etapa de implementación, socialización, seguimiento, y finalmente la etapa de mejora continua encaminada a garantizar la sostenibilidad y progresión del sistema en las empresas.

2. RESULTADOS Y DISCUSIONES

2.1. Estado Actual

Las empresas de vigilancia pertenecen a un sector en tendencia creciente, con unas características muy especiales por el entorno en que actúan, y muy sensibles frente a los temas de calidad. La situación especial de conflicto que enfrenta el país ha ocasionado el aumento de estos servicios, convirtiéndose en altamente sensible por las responsabilidades en materia de seguridad que deben afrontar con sus clientes. (Correa, 2004)

El cuerpo de la norma ISO describe los elementos de un sistema de calidad estándar, a los cuales clasifica en tres áreas: requerimientos, recomendaciones y lineamientos para la selección y uso de los elementos que conforman la norma. (Pulencio, 2008)

Las empresas de vigilancia y seguridad privada licenciadas y que operan en territorio nacional tienen implementado un sistema de gestión de calidad en ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, ISO 28000, entre otras, por mencionar algunas como ATLAS SEGURIDAD, FORTOX SECURITY GROUP, VIGIAS DE COLOMBIA, SEGURIDAD ONCOR, COLVISEG, COOPEVIAN, ANDISEG.

Sin embargo, y de acuerdo a la base de datos que reposa en el grupo de quejas en la Delegada para el control de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de las 2286 quejas interpuestas por los ciudadanos durante el año 2016 corresponden a la insatisfacción en la prestación de un servicio especialmente por una empresa de vigilancia y seguridad privada. Dentro de los aspectos definidos en la inconformidad se encuentran:

- **LABORALES - OBLIGACIONES LABORALES Y/O DE SEGURIDAD SOCIAL**
- **HURTOS - SECTOR RESIDENCIAL**
- **IRREGULARIDADES - EXTRALIMITACION DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.**

De acuerdo a las bases de datos que reposan en el grupo de quejas de la SuperVigilancia se realizó un proceso de depuración en el que se identificaron las empresas con más recurrencia frente a quejas por irregularidades en la prestación de los servicios interpuestas por los ciudadanos, en donde se pudo determinar que las 14 empresas de vigilancia y seguridad con más recurrencia en quejas durante el año inmediatamente anterior 2016 fueron:

1. TELESENTINEL LTDA.
2. SEGURIDAD NAPOLES LTDA.
3. SEGURIDAD SUPERIOR LTDA.
4. SURCOLOMBIANA DE SEGURIDAD LTDA.
5. COOPERATIVA NACIONAL DE RESERVISTAS COOPRESERVIS CTA
6. GUARDIANES COMPAÑIA LIDER DE SEGURIDAD LTDA.
7. SERVILIN LTDA.
8. TORONTO DE COLOMBIA LTDA.
9. ADM SECURITY LTDA
10. SEGURIDAD ATLAS LTDA.
11. FORTOX S.A.
12. SINAT LTDA.
13. SU OPORTUNO SERVICIO LTDA. S.O.S.

2.2. Diagnóstico

En los últimos años, el paradigma de la gestión de la calidad ha tenido éxito en el entorno empresarial, la extensión de dicho paradigma se ha basado, en síntesis, en dos grandes pilares: por un lado, en la difusión exitosa de las normas ISO para la implementación y certificación de sistemas de gestión de calidad, y, por otro, el modelo de autoevaluación EFQM, (Heras, 2008) siendo sólo el primero fundamental en la investigación.

De acuerdo a la alta recurrencia que los ciudadanos demuestran frente a la insatisfacción por la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada enmarcado en la presentación de quejas ante la SuperVigilancia, de acuerdo a las bases de datos que reposan en la entidad, se pudo determinar que en el año 2016 se recibieron 2800 quejas, de las cuales 2000 son producto de irregularidades en la prestación de los servicios por empresas de vigilancia y seguridad privada.

Por esta razón surge la necesidad de orientar las estrategias para mitigar estos aspectos y generar los mecanismos necesarios para que las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia presten un servicio adecuado que satisfaga los requerimientos de los clientes.

2.2.1. Variables

Se tendrán en cuenta para la realización del presente diagnóstico lo siguiente:

- Servicios vigentes otorgados por la SuperVigilancia
- Top 14 de empresas con más recurrencia en faltas y fallas en la prestación de sus servicios.

- Empresas que cuentan con certificación en calidad.

2.2.2. Requisitos

Las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada deberán implementar los requisitos estipulados en la norma ISO9001: 2015, con el fin de mejorar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en Colombia, para ello, los requisitos están definidos en los siguientes numerales.

4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

2.3. Ventajas y Desventajas

2.3.1. Ventajas

- Mejoramiento en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
- Disminución de un 50% en las PQRS en la Entidad frente a la inconformidad de los servicios que prestan las empresas de vigilancia y seguridad privada.
- Mejoramiento y ampliación del sector laboral en caso positivo de que las empresas de vigilancia y seguridad privada deban certificarse en un sistema de gestión de calidad.
- Legalidad en el sector de vigilancia.
- Disminución de un 30% del Número de sanciones interpuestas por la Entidad.
- Disminución del 50% de casos de ineficiencia por parte de la prestación de los servicios de vigilancia.
- Profesionalización por parte del personal operativo.
- Satisfacción del cliente externo e interno.
- Mejoramiento en las expectativas de los grupos de interés.

2.3.2. Desventajas

- Demora en el otorgamiento de una licencia de funcionamiento emitida por la SuperVigilancia.
- Aumento de los costos y tiempo en que incurrirían las empresas de vigilancia para implementar un sistema de gestión de calidad
- Se requiere una reforma al estatuto de vigilancia y seguridad privada o emisión de actos administrativos que regulen esta iniciativa.
- Decrecimiento del sector de empresas de vigilancia y seguridad privada.

Son varios los autores que destacan las ventajas de la implementación adecuada de un sistema de gestión de calidad, (Meneses, 2015), destaca algunos de los objetivos y ventajas que trae una correcta implementación de SGC, como por ejemplo:

Incrementa la eficacia y/o eficiencia de las empresas de seguridad privada en el logro de sus objetivos.

Mejora continuamente en los procesos, servicios, productos, eficacia, respuesta, entre otros.

Reduce las incidencias negativas de producción o prestación de servicios de seguridad privada

Mide y monitorea el desempeño de todos los procesos de la prestación de servicios de seguridad privada.

Estandariza las regulaciones mínimas de constitución y operación de una empresa de seguridad privada.

Estas son sólo algunas de las ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad, por lo que son más los beneficios de implementarse un sistema, que los contra beneficios.

2.3.3. Procesos

2.3.3.1. Actividades

Para garantizar que las empresas de vigilancia y seguridad privada comiencen implementando un sistema de gestión de calidad es necesario:

-Realizar un diagnóstico que permita definir la pertinencia de incluir la implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas de vigilancia como requisito para acceder a una licencia de funcionamiento o renovación de la misma.

-Emitir una directiva, acto administrativo, campañas de sensibilización a las empresas de vigilancia y seguridad privada con el fin de que implementen el sistema de gestión de calidad como uno de los requisitos para la emisión de licencias de funcionamiento renovación a empresas de vigilancia y seguridad privada inscritas en la entidad.

2.3.3.2. Recursos

Para la ejecución del objetivo principal del artículo se definirán e identificarán las empresas de vigilancia y seguridad privada que han implementado un sistema de gestión de calidad, además de la identificación de las ventajas, desventajas, impacto y pertinencia de la implementación del sistema en las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia.

2.3.3.3. Tiempos

Para la realización del objetivo principal del tema investigativo es necesario contar con un tiempo definido en la ejecución de las siguientes etapas que son:

Tabla No 1. Etapas de la implementación.

ACTIVIDAD		TIEMPO	%
Capacitación y conocimiento	y	30 días	17%
Implementación del sistema	del	120 días	66%
Avances de implementación	de	30 días	17%
TOTAL		180 días	100%
Seguimiento y mejora continua		Constante	

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla No 1 se puede inferir que la actividad que más demanda tiempo y la más importante en la ejecución del sistema será la de implementación, ya que en esta fase el cumplimiento de los numerales estipulados en la ISO 9001: 2015 será primordial para la adecuada y correcta adecuación del sistema. Finalmente la etapa de seguimiento y mejora continua será constante, ya que la sostenibilidad del sistema de gestión de calidad requiere de una revisión periódica y constante por parte de las partes involucradas.

2.3.3.4. Costos

Para la implementación del sistema de gestión de calidad en las empresas de vigilancia, estas deberán incurrir en costos para la adecuada implementación de las etapas señaladas anteriormente, para ello, se realizó un promedio de los costos en los que incurren las empresas al contratar al personal idóneo para la adecuada implementación del sistema, para ello se requiere de: **\$ 30.000.000** para un periodo de tiempo de 6 meses.

2.4. Pertinencia

El funcionamiento bajo un sistema de gestión de calidad para las empresas es fundamental, pues procesos sin criterios de calidad es poco probable que las empresas sean competitivas. Es por ello que en los últimos años un gran número de empresarios han implementado un sistema de gestión de calidad en sus organizaciones debido a que se considera una herramienta de gestión efectiva que permite administrar los recursos, evidenciar los resultados y medir la eficacia de sus decisiones (Muñoz, 2010).

Dicho lo anterior, de acuerdo al diagnóstico realizado, se ha podido determinar que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada si puede emitir directivas relacionadas con la reglamentación en el sector, esto quiere decir, que incluir la

implementación de un sistema de gestión de calidad como requisito para otorgar una licencia se puede condensar en una directiva o en un acto administrativo sugiriendo y manifestando la necesidad de que las empresas de vigilancia lo comiencen a implementar.

Sin embargo, incluir este aspecto deberá estar formalizado por una norma de mayor jerarquía, como es el caso de un Decreto- Ley por lo que es difícil incluirse en este, ya que hoy en día existe un proyecto de ley encaminado a reformar el *estatuto de vigilancia y seguridad privada*, radicado en el Ministerio de Defensa a falta de iniciar debate en senado de la república y cámara de representantes, por lo que a la fecha no es pertinente incluirse.

De igual forma, se considera oportuno crear y definir incentivos por parte de la SuperVigilancia para que las empresas de vigilancia y seguridad privada opten por implementar un sistema de gestión de calidad.

Aunado a lo anterior, la Superintendencia realizará campañas de sensibilización ante las empresas de vigilancia y seguridad frente a la importancia y las ventajas que les traería una correcta implementación de un sistema de gestión de calidad, especialmente bajo ISO 9001: 2015.

Otras de las estrategias que la entidad implementaría, radica en la emisión de circulares externas a los servicios vigilados; justificando mediante este mecanismo de la importancia, beneficios y el impacto que tendría el SGC en las empresas de vigilancia, con el fin de que estos servicios garanticen una adecuada prestación del servicio y una efectiva satisfacción del cliente.

2.5. Impacto

En nuestro país, el auge y crecimiento que ha experimentado el mercado de las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada ha ocasionado un paulatino aumento de las mismas como una solución a los problemas de seguridad de los colombianos.

La implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas de vigilancia y seguridad privada, como se ha descrito anteriormente está directamente relacionada con procesos relacionados con la satisfacción del cliente, medición análisis y mejora, contexto de la organización, manejo de riesgos, entre otros, por lo que con las ventajas que se mencionaron en acápites anteriores reflejan la importancia y el beneficio que le traería no sólo a la empresa de vigilancia y al ciudadano si no a cada una de las partes interesadas del sector.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. (Quintero, 2008)

Las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia, especialmente las licenciadas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada están enmarcadas en un sector amplio de la economía y de la sociedad como tal, por lo que la satisfacción de los ciudadanos al sentirse seguros y al evidenciar que un servicio se presta de forma idónea, eficiente, y eficaz garantiza que este sector se dinamice, tienda a crecer y finalmente cumpla las expectativas de los clientes.

De igual forma y tras diversas investigaciones se encontró que hay una gran cantidad de elementos que contribuyen a la implementación de sistema de gestión de calidad tenga éxito. Entre ellos se encuentra el factor humano, el compromiso de gestión y motivación del personal, por lo que desde un principio es importante educar y motivar al personal para que se lleve a cabo una buena implantación del sistema, especialmente en las empresas de vigilancia y seguridad privada. (Guillem, 2015)

3. CONCLUSIONES

Las empresas de vigilancia y seguridad privada licenciadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada han optado por certificarse en un sistema de gestión de calidad bajo ISO 9001, sin embargo, las que más recurrencia de quejas interpuestas ante la entidad no cuentan con un sistema implementado.

Como se planteó al inicio del artículo, uno de los propósitos de la investigación radica en evaluar la pertinencia de incluir los sistemas de gestión de calidad como uno de los requisitos para otorgar o renovar una licencia de funcionamiento a empresas de vigilancia y seguridad privada por parte de la SuperVigilancia en Colombia, sin embargo de acuerdo al análisis y la investigación realizada se concluye que este aspecto deberá estar formalizado por un Decreto- Ley, no obstante hoy en día existe un proyecto de ley encaminado a reformar el *estatuto de vigilancia y seguridad privada*, radicado en el Ministerio de Defensa a falta de iniciar debate en senado de la república y cámara de representantes, por lo que a la fecha no es pertinente incluirse.

Sin embargo si es oportuno crear y definir incentivos por parte de la SuperVigilancia para que las empresas de vigilancia y seguridad privada opten por implementar un sistema de gestión de calidad.

Aunado a lo anterior, la Superintendencia realizará campañas de sensibilización ante las empresas de vigilancia y seguridad frente a la importancia y las ventajas que les traería una correcta implementación de un sistema de gestión de calidad, especialmente bajo ISO 9001: 2015. La emisión de circulares externas a los servicios vigilados también hace parte de las estrategias por parte de las partes interesadas, como es el caso de la SuperVigilancia; justificando mediante este mecanismo la importancia, beneficios y el impacto que tendría el SGC en las empresas de vigilancia, con el fin de que estos servicios garanticen una adecuada prestación del servicio y una efectiva satisfacción del cliente.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Coello., A. A. (2014). La gestión de la calidad: conceptos básicos. Obtenido de www.pendientedemigracion.ucm.es
- Correa, G. D. (2004). documentación para la implantación de un sistema de gestión. En G. D. Correa. Bogotá.
- Decreto Ley 346 de 1994. (1994). Bogotá.
- Guillem, M. P. (2015). Sistemas de gestión de la calidad: lean manufacturing, kaizen, gestión de riesgos. En M. P. Guillem.
- Heras, I. (2008). Gestión de la calidad y competitividad.
- Jimenez, L. B. (20 de Abril de 2017). Manual de Calidad en una Empresa de servicios. Obtenido de https://www.academia.edu/17676685/Manual_de_calidad_para_una_empresa_de_seguridad_privada
- Meneses, M. (Julio de 2015). Certificación de la gestión de la calidad en los servicios de seguridad privada gcssp001:2012. Obtenido de www.cnsp.org.mx
- 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 I. j. Muñoz. bicaramanga.
- Pulencio, S. F. (2008). Diseño del sistema de gestion de calidad para la empresa. En S. F. Pulencio. Bogotá.
- Quintero, E. (2008). Diagnostico para la implementación de un sistema de gestión. En E. Quintero.
- Rincòn, R. D. (Junio de 2002). Modelo para la implementaciòn de un sistema de gestiòn de calidad basado en la norma iso 9001. Obtenido de www.publicaciones.eafit.edu.co
- S. D. (2017). Exposición de motivos reforma estatuo de vigilancia y seguridad privada. Bogotá.
- Yáñez, C. M. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. Internacional Eventos, 8.