



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS.

CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL.

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL.**

TEMA:

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA OPERACIONES DE
UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA MEDIANTE LA NORMA ISO
18788:2018”**



AUTOR: Cristian David San Pedro Ramirez.

DIRECTOR: Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios. MSc
Ibarra-Ecuador

2026.

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO.			
CÉDULA DE INDETIDAD:		040210466-5	
APELLIDOS Y NOMBRES:		San Pedro Ramirez Cristian David.	
DIRECCIÓN:		Zamora 24-46 y Guaranda.	
EMAIL:		cgsanpedror@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO:	S/N	TELÉFONO MÓVIL:	0995790671

DATOS DE LA OBRA.	
TÍTULO:	Diseño del sistema de gestión para operaciones de una empresa de seguridad privada mediante la norma ISO 18788:2018
AUTOR:	San Pedro Ramirez Cristian David.
FECHA:	28/01/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO.	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial.
DIRECTOR:	Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios. MSc

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.

Yo, San Pedro Ramirez Cristian David, con cédula de identidad Nro. 040210466-5, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de integración curricular descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

Ibarra, a los 28 días del mes de enero del 2026.

EL AUTOR:

Firma: _____

Nombre: San Pedro Ramirez Cristian David.

CONSTANCIAS.

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de enero del 2026.

EL AUTOR:

Firma: _____

Nombre: San Pedro Ramirez Cristian David.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

Ibarra, a los 28 días del mes de enero del 2026.

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios. MSc.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Firma: _____

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios. MSc.

C.C: 0909250615

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular “Diseño del sistema de gestión para operaciones de una empresa de seguridad privada mediante la norma ISO 18788:2018” elaborado por San Pedro Ramirez Cristian David, previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

Firma: _____

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios. MSc.

CC: 0909250615

Firma: _____

Ing. Marcelo Bayardo Cisneros Ruales. MSc.

CC: 1001401866

DEDICATORIA.

Dedico mi trabajo a mis padres, Ernesto y Susana, quienes a lo largo de mi vida me han apoyado sin medida, respetando mis decisiones y brindándome su mano en todo momento.

Dedico todo mi esfuerzo a mis dos hermanas, Lorena y Cinthya, ya que han sido ellas las fuentes de mi inspiración para jamás dejar de creer que cualquier objetivo merecedor de esfuerzo debe colocarse como única prioridad.

Dedico este trabajo a mis dos sobrinos, Nico y Jade, pequeños seres llenos de bondad que cada día alimentan mi voluntad de ser una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte, establecimiento de saber y formadora de profesionales, no solo por enseñarme a ser un buen ingeniero, sino también a ser un buen humano.

Agradezco infinitamente el apoyo de mi tutor, Ing. Marcelo Vacas. MsC., de mi exasesor Ing. Ramiro Saraguro. MsC., y mi nuevo asesor de tesis Ing. Marcelo Cisneros. MsC., por su paciencia y guía durante el desarrollo de mi trabajo de integración curricular.

Agradezco a la Empresa de Seguridad Privada por abrirme las puertas y permitirme evaluar su funcionamiento.

Agradezco a todos aquellos buenos amigos que encontré mientras estudiaba, amigos con los cuales las dificultades pesaban menos y las alegrías duraban más.

Agradezco eternamente a mis padres, hermanas y sobrinos, de ellos aprendí que no importa que tan pequeño sea el soñador, sino que tan grande es el sueño.

RESUMEN.

El actual estudio centra sus esfuerzos en la optimización de las operaciones de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Ibarra. La investigación buscar direccionar a la organización mediante el diseño de un sistema de gestión a partir de la Norma ISO 18788:2018 creando, elaborando, controlando y estructurando protocolos, procedimientos y matrices con parámetros evaluativos que fortalecen el operar de la empresa. El objetivo principal radica en potenciar la cultura institucional hacia el respeto de los derechos humanos y la disminución de incidentes perturbadores relacionados con el proceder establecido en las operaciones de seguridad. Se empleó la investigación documental y de campo con enfoque cualitativo y cuantitativo debido a que la recolección de datos fue mediante una auditoría realizada a través de una lista de verificación con ponderaciones numéricas orientadas al análisis de requisitos de la Norma ISO 18788:2018. Por consiguiente, se elaboró un modelo del SGOS a través de la Norma ISO 18788:2018 fortaleciendo el contexto interno y externo de la organización, formalizando el liderazgo, identificando y tratando riesgos y oportunidades, definiendo objetivos, analizando recursos humanos, tecnológicos y físicos, definiendo roles, responsabilidades, perfiles y competencias del personal operativo, organizando la comunicación, diseñando protocolos alineados a las leyes vigentes para empresas de seguridad privada y programando evaluaciones de desempeño con el fin de orientar el SGOS a la mejora continua. Finalmente, como aporte adicional se elaboró un Código de Ética y Conducta que garantiza legalidad, respeto a derechos humanos y guía para el comportamiento operativo.

Palabras claves: Seguridad privada, sistema de gestión, Norma ISO 18788.

ABSTRACT.

This study focuses on optimizing operations at a private security company in the city of Ibarra. The research seeks to guide the organization through the design of a management system based on the ISO 18788:2018 standard, creating, developing, controlling, and structuring protocols, procedures, and matrices with evaluative parameters that strengthen the company's operations. The main objective is to strengthen the institutional culture toward respect for human rights and the reduction of disruptive incidents related to established procedures in security operations. Documentary and field research with a qualitative and quantitative approach were used because data collection was carried out through an audit conducted using a checklist with numerical weights aimed at analyzing the requirements of the ISO 18788:2018 standard. Consequently, an SGOS model was developed using ISO 18788:2018, strengthening the organization's internal and external context, formalizing leadership, identifying and addressing risks and opportunities, defining objectives, analyzing human, technological, and physical resources, defining roles, responsibilities, profiles, and competencies of operational personnel, organizing communications, designing protocols aligned with current laws for private security companies, and scheduling performance evaluations to guide the SGOS toward continuous improvement. Finally, a Code of Ethics and Conduct was developed to guarantee legality and respect for human rights, serving as a guide for operational behavior.

Keywords: Private security, management system, ISO 18788 Standard.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido.

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.	2
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.	3
CONSTANCIAS.	4
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.	5
APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR	6
DEDICATORIA.	7
AGRADECIMIENTO	8
RESUMEN.	9
ABSTRACT.	10
ÍNDICE DE CONTENIDOS	11
CAPÍTULO I.	27
1. INTRODUCCIÓN.	27
Tema.....	27
El problema.....	27
1.1 Problema de investigación.....	27
1.2 Objetivos.....	29
1.2.1 Objetivo general.....	29
1.2.2 Objetivos específicos.	29
1.3 Alcance.	29

1.4 Justificación.	30
CAPÍTULO II.....	32
2. MARCO TEÓRICO.	32
2.1 Antecedentes.	32
2.2 Bases teóricas.....	34
Seguridad.	34
Seguridad Privada.	34
Servicios que brinda la seguridad privada.	35
Riesgo.	35
Factores de riesgo que provocan criminalidad.	36
Comportamiento delictivo en Ecuador.	36
Peligro.....	37
Vulnerabilidad.	38
Sistema de gestión.	38
Sistema de gestión para operaciones de seguridad privada.	38
Norma ISO 18788:2018.....	39
Estructura de la Norma ISO 18788:2018.....	39
Objeto y campo de aplicación.....	39
Referencias normativas.....	39
Términos y definiciones.	39
Contexto de la organización.	40
Liderazgo.	40

Planificación.....	40
Soporte.....	40
Operación.....	40
Evaluación de desempeño.....	40
Mejora continua.....	40
Ciclo PHVA.....	41
Beneficios de adoptar la Norma ISO 18788:2018 en empresas de seguridad privada.....	41
Antecedentes de la norma ISO 18788:2018.....	42
Código Internacional de Conducta para Proveedores de seguridad privada.	42
Documento de Montreux.....	43
Principios voluntarios y derechos humanos establecidos por la ONU.....	43
Marco legal.....	45
Leyes y reglamentos que rigen a las empresas de seguridad privada en Ecuador.....	45
Entes reguladores de las empresas de seguridad privada en Ecuador.....	47
Ministerio del Interior.....	47
Policía Nacional del Ecuador.....	47
Control Nacional de Armas.....	48
CÁPITULO III.....	49
3.1. Descripción de la empresa.....	49

3.2. Metodología de la Investigación.....	51
3.2.1. Enfoque de la Investigación.....	51
3.2.2. Tipo de Investigación.	52
3.2.3. Métodos de Investigación.	53
3.2.4. Instrumentos.	53
3.3. Lista de verificación de la Norma ISO 18788:2018.	54
3.4. Procedimiento para evaluar los datos de forma numérica.	55
CAPÍTULO IV.	58
4.1. Interpretación y cuantificación de datos.	58
4.1.1. Cláusula 4: Contexto de la organización.	58
4.1.2. Cláusula 5: Liderazgo.	61
4.1.3. Cláusula 6: Planificación.	64
4.1.4. Cláusula 7: Soporte.....	66
4.1.5. Cláusula 8: Operación.....	69
4.1.6. Cláusula 9: Evaluación de desempeño.	72
4.1.7. Cláusula 10: Mejora continua.....	75
4.2. Diseño del Sistema de Gestión.	80
 MANUAL DEL SISTEMA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA	
BASADO EN LA NORMA ISO 18788:2018.....	80
4.2.1. Propósito del Manual.	81
4.2.2. Alcance del Sistema de Gestión.....	81
4.2.3. Marco legal del Sistema de Gestión.....	81

4.2.4. Eje del Sistema de Gestión.	82
4.2.5. Visión del Sistema de Gestión.	82
CLÁUSULA IV.	83
4. Contexto de la Organización.	83
4.1. Comprensión de la Organización y su Contexto.	83
Punto 4.1.1. Generalidades.	83
Punto 4.1.2. Contexto Interno.	83
Punto 4.1.3. Contexto Externo.	85
Punto 4.1.4. Mapeo de la Cadena de Suministros.	87
4.2. Comprensión de las necesidades y extractiva de las partes interesadas. ...	91
4.3. Determinación del campo de aplicación del sistema de gestión de las operaciones de seguridad privada.	93
CLÁUSULA V.	94
5. Contexto de la Organización.	94
5.1. Generalidades.	94
Punto 5.1.1. Declaración de Conformidad.	94
5.2. Política.	97
5.3. Roles y responsabilidades.	98
CLÁUSULA VI.	129
6. Planificación.	129
6.1. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades.	129
Punto 6.1.2. Generalidades.	129

6.2. Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos.....	139
Punto 6.2.1. Generalidades.....	139
Punto 6.2.2. Logro de los objetivos de las operaciones de seguridad y tratamiento de riesgos.....	143
CLÁUSULA VII.....	144
7. Soporte.....	144
7.1. Recursos.....	144
Punto 7.1.1. Generalidades.....	144
Punto 7.1.2 Requisitos estructurales.....	146
Subpunto 7.1.2.1. Generalidades.....	146
Subpunto 7.1.2.2. Estructura Organizacional.....	146
Subpunto 7.1.2.3. Seguros.....	146
7.1. Competencia.....	146
Punto 7.2.1. Generalidades.....	146
Punto 7.2.2. Identificación de Competencias.....	157
Punto 7.2.3. Capacitación y evaluación de la competencia.....	162
7.2. Toma de conciencia.....	167
7.3. Comunicación.....	168
7.4. Información documentada.....	176
CLÀUSULA VIII.....	181
8. Operación.....	181

8.1. Planificación y control operacional.....	181
Punto 8.1.1. Generalidades.	181
Punto 8.1.2. Desempeño de las funciones relacionadas con seguridad. ...	182
Protocolo de Protección de Personas, Activos Tangibles e Intangibles. ...	182
Punto 8.1.3. Respeto a los Derechos Humanos.	186
Protocolo para el Trato a las Personas con Dignidad y Respeto a los Derechos Humanos.....	186
Punto 8.1.4. Prevención y gestión de eventos indeseables o perturbadores	191
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Garantizar la protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.	191
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Funciones de Seguridad.	196
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Respeto a la Dignidad Humana.....	201
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Anticipación y Prevención.	206
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Prevención de Escalonamiento.	211
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Impacto a la Comunidad	217
Punto 8.3. Uso de la Fuerza	222

Punto 8.3.3 Uso Continuo de la Fuerza.	222
Protocolo para Uso General y Progresivo de la Fuerza.	222
Protocolo para el Uso de la Fuerza Menos Letal.	231
Punto 8.3.4. Uso de la Fuerza Letal.	240
Protocolo para el Uso de la Fuerza Letal.	240
Punto 8.5.1. Apoyo a las Fuerzas del Orden.	251
Protocolo de Apoyo a las Fuerzas del Orden mediante el Plan Nacional “Ojos, Oídos y Voz”.	251
8.6.2. Personal.	256
Punto 8.6.2.1. Generalidades.	256
Punto 8.6.3. Adquisición y manejo de armas, materiales peligrosos y municiones.	259
Protocolo de Manejo y Trazabilidad de Armas y Municiones	259
8.7. Seguridad y Salud Ocupacional.	266
8.8. Manejo de Incidentes.	270
Punto 8.8.2 Monitoreo, reporte e investigación de incidentes.	270
Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes y Eventos no Deseados.	270
Punto 8.8.3 Quejas y reclamos.	278
Protocolo de Quejas y Reclamos.	278
Punto 8.8.4. Política del Delator.	285
CLÁUSULA IX.	286

9.	Evaluación de Desempeño.....	286
	Programa de Auditoria respecto a la Norma ISO 18788:2018.....	286
9.1.	Monitoreo, medición, análisis y evaluación.	286
	Punto 9.1.2. Evaluación de la conformidad.	297
	Punto 9.1.3 Ejercicios y pruebas.....	297
9.2.	Auditoría Interna.....	297
	Punto 9.2.2.	299
9.3.	Revisión por la dirección.	299
	FECHA:	301
	CLÁUSULA X.	302
10.	Mejora Continua	302
10.1.	No Conformidad y Acción Correctiva.	302
10.2	. Mejora Continua.....	304
4.3.	Análisis de Datos.....	308
4.4.	Discusiones.	314
4.5.	Conclusiones.	315
4.6.	Recomendaciones.....	316
	BIBLIOGRAFÍA.	317
	ANEXOS.	324
	Anexo 1: Código de Ética y Conducta Institucional.	324
	Anexo 2: Formato para validar asistencia a las capacitaciones.	330
	Anexo 3: Formato de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes. .	331

Anexo 4: Matriz de Trazabilidad de Armas y Municiones.....	332
Anexo 5: Formato para el Reporte Final de Incidentes y Eventos No Deseados.	333
Anexo 6: Formato de registro de quejas y reclamos.....	334
Anexo 7: Formato para el Informe de Auditoría.	336
Anexo 8: Formato de Registro de no Conformidades y Acciones Correctivas.	337
Anexo 9: Lista de Verificación. (Primera Evaluación.)	338
Anexo 10: Evaluación después de los elementos diseñados para el Sistema de Gestión de Operaciones.....	414
Anexo 11: Presupuesto de implementación.....	491

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Actos delictivos en Ecuador	37
Tabla 2: Leyes y reglamentos que rigen a las empresas de seguridad privada en Ecuador.....	45
Tabla 3: Criterios de Evaluación para la lista de verificación	54
Tabla 4: Porcentajes de evaluación para la lista de verificación	55
Tabla 5: Porcentajes de Evaluación Cláusula 4.....	58
Tabla 6: Porcentajes de Evaluación Cláusula 5.....	61
Tabla 7: Tabla 6: Porcentajes de Evaluación Cláusula 6.....	64
Tabla 8: Porcentajes de Evaluación Cláusula 7.....	66
Tabla 9: Porcentajes de Evaluación Cláusula 8.....	69
Tabla 10:	72
Tabla 11: Porcentajes de Evaluación Cláusula 10.....	75
Tabla 12: Porcentaje de Cumplimiento de la empresa de seguridad	77
Tabla 13: Marco legal del Sistema de Gestión en base a la Norma ISO 18788:2018	81
Tabla 14:	85
Tabla 15: Procedimiento de Gestión de Identificación de la Cadena de Suministro.	88
Tabla 16: Matriz para Análisis de Proveedores	90
Tabla 17: Matriz de Partes Interesadas	92
Tabla 18: Definición de Funciones y Responsabilidades Gerente General.....	100
Tabla 19: Definición de Funciones y Responsabilidades Médico Ocupacional	102

Tabla 20: Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador del QHSE	103
Tabla 21: Definición de Funciones y Responsabilidades Auditor Interno	105
Tabla 22: Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador de Operaciones	107
Tabla 23: Definición de Funciones y Responsabilidades Jefe de Comercialización	109
Tabla 24: Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador de Talento Humano	110
Tabla 25: Definición de Funciones y Responsabilidades Jefe de Contabilidad	112
Tabla 26: Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador de Compras	114
Tabla 27: Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador de Seguridad y Mantenimiento.....	115
Tabla 28: Definición de Funciones y Responsabilidades Supervisor de Operaciones	117
Tabla 29: Definición de Funciones y Responsabilidades Analista de Centro de Control.....	118
Tabla 30: Definición de Funciones y Responsabilidades Asistente de Cobranza	120
Tabla 31: Definición de Funciones y Responsabilidades Asistente de Contabilidad	121
Tabla 32: Definición de Funciones y Responsabilidades Operador de Almacén	122

Tabla 33: Definición de Funciones y Responsabilidades Supervisor de Rondas Móviles	123
Tabla 34: Definición de Funciones y Responsabilidades Técnico de Control	125
Tabla 35: Definición de Funciones y Responsabilidades Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardias).....	126
Tabla 36: Matriz de Valoración de Riesgos	130
Tabla 37: Valuación de Nivel de Riesgo	130
Tabla 38: Matriz de Riesgos en base a los requisitos de la Norma ISO 18788:2018	131
Tabla 39: Matriz de Oportunidades en base a los riesgos	138
Tabla 40: Matriz de Definición de objetivos para el SGOS	140
Tabla 41: Identificación de Recursos	144
Tabla 42: Profesiograma Gerente General.....	148
Tabla 43: Profesiograma Médico Ocupacional	149
Tabla 44: Profesiograma Auditor Interno	150
Tabla 45: Profesiograma Coordinador de Operaciones.....	151
Tabla 46: Profesiograma Supervisor de Operaciones.....	152
Tabla 47: Profesiograma Analista del Centro de Control.....	153
Tabla 48: Profesiograma Supervisor de Rondas Móviles.....	154
Tabla 49: Profesiograma Técnico de Control	155
Tabla 50: Profesiograma Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardia)	156
Tabla 51: Análisis para la validación de competencias mediante la Norma ISO 18788:2018	158
Tabla 52: Plan de Capacitaciones	162

Tabla 53: Matriz de Comunicación	169
Tabla 54: Sistema de Codificación de Documentos	176
Tabla 55: Inventario de Documentos para el SGOS.....	177
Tabla 56: Protocolo de Protección de Personas, Activos Tangibles e Intangibles.	184
Tabla 57: Protocolo para el Trato a las Personas con Dignidad y Respeto a los Derechos Humanos.....	188
Tabla 58: Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Garantizar la protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.	193
Tabla 59: Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Funciones de Seguridad.	198
Tabla 60: Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Respeto a la Dignidad Humana.....	203
Tabla 61: Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Anticipación y Prevención.	208
Tabla 62: Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Prevención de Escalonamiento.	213
Tabla 63: Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Impacto a la Comunidad	219
Tabla 64: Protocolo para Uso General y Progresivo de la Fuerza.....	224
Tabla 65: Protocolo para el Uso de la Fuerza Menos Letal.....	233
Tabla 66: Uso de la Fuerza Letal.....	242
Tabla 67: Protocolo de Apoyo a las Fuerzas del Orden mediante el Plan Nacional “Ojos, Oídos y Voz”.....	253

Tabla 68: Protocolo de Manejo y Trazabilidad de Armas y Municiones	261
Tabla 69: Matriz de Riesgos Físicos y Psicológicos del personal operativo de seguridad privada.....	266
Tabla 70: Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes y Eventos no Deseados.....	272
Tabla 71: Protocolo de Quejas y Reclamos.....	280
Tabla 72: Indicadores de medición para los Protocolos pertenecientes a la Cláusula 8.	287
Tabla 73: Programa de Auditoría	297
Tabla 74: Plan de Mejora Continua a partir del ciclo de DEMING	304
Tabla 75: Comparación de porcentajes de cumplimiento de la Primera y Segunda Evaluación	308

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1: Ciclo PHVA.....	41
Ilustración 2: Localización geográfica Empresa de Seguridad Priva	50
Ilustración 3: Interpretación gráfico cláusula 4	59
Ilustración 4: Interpretación gráfico cláusula 5	62
Ilustración 5: Interpretación gráfico cláusula 6	65
Ilustración 6: Interpretación gráfico cláusula 7	67
Ilustración 7: Interpretación gráfico cláusula 8	70
Ilustración 8: Interpretación gráfico cláusula 9	73
Ilustración 9: Interpretación gráfico cláusula 10	76
Ilustración 10: Interpretación gráfico porcentaje total de cumplimiento bajo la primera evaluación	78
Ilustración 11: Matriz FODA.....	84
Ilustración 12: Organigrama Estructural y Funcional de la Empresa de Seguridad Privada.....	99

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCIÓN.

Tema.

Diseño del sistema de gestión para operaciones de una empresa de seguridad privada mediante la norma ISO 18788:2018.

El problema.

1.1 Problema de investigación.

El discreto auge en la seguridad privada ha llegado a un notable punto de influencia ya que se le exige a este sector una mayor planificación y dedicación para avanzar hacia mejores resultados. Es necesario analizar cómo el progreso en procesos de seguridad privada puede contribuir eficazmente a combatir de manera adecuada distintos desafíos que se relacionan con la inseguridad [1].

En América Latina el número de empresas de seguridad privada ha incrementado en los últimos años, contando con más de 16000 compañías y 2.4 millones de trabajadores en sus plantillas, el crecimiento del número de estas empresas se debe a los altos índices de criminalidad y violencia de la región. Este sector enfrenta imprecisión de marcos legales en algunos países, carencia de capacitación y experiencia, también a vulnerabilidades de derechos humanos con prácticas de seguridad privada que no suelen ajustarse a estándares de derechos civiles, lo que compromete la calidad del servicio y seguridad a los ciudadanos [2].

En Ecuador existe un significativo número de empresas con el servicio de seguridad registradas, que responden a necesidades para ciudadanos del país, ya que la situación actual es delicada por presencia de amenazas constantes como extorsión,

chantaje, secuestro, vacunas, etc. Se han registrado en estadísticas que revelan un total de 4300 homicidios intencionales, de los cuales el 90% tienen relación con violencia de criminales. Ante este panorama el país ha decidido hacer frente a estos problemas con alternativas confiables como, por ejemplo, seguridad privada que centra su fuerza en capacitación, experiencia y adquisición de recursos para velar por la integridad de los ciudadanos [3].

Sin embargo, algunas compañías de seguridad privada que ofrecen sus servicios no suelen contar con sistemas de gestión en sus operaciones, concluyendo que las condiciones bajo las que operan son insuficientes.

El beneficio de contar con un sistema de gestión de operaciones en seguridad privada hace que sea más fácil reducir errores en operaciones de seguridad [4], debido a que una correcta implementación brindará a la empresa un marco para establecer, implementar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar al sistema de gestión.

Los principales problemas radican en los deficientes análisis del contexto, falta de capacitación y control de riesgos en las empresas de seguridad privada, dando como resultado incumplimientos en las buenas prácticas de seguridad. Esta situación afecta directamente obtener resultados, ya que las metas de la empresa no están alineadas con los métodos de trabajo.

Con base en lo anteriormente tratado se puede deducir que con una correcta implementación de la gestión de operaciones para seguridad privada se es posible optimizar procedimientos, procesos, controles y políticas.

1.2 Objetivos.

1.2.1 Objetivo general.

Diseñar un Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la utilización de la Norma ISO 18788:2018.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Determinar información que sustente al marco teórico a través de la recopilación y análisis de fuentes bibliográficas relevantes, confiables y actualizadas acerca de la Norma ISO 18778:2018 y su aplicación en la Gestión para Operaciones en Empresas de Seguridad Privada.
- Diagnosticar la situación actual de las operaciones en una Empresa de Seguridad Privada tomando en cuenta el cumplimiento de principios y requisitos de la Norma con la intención de identificar áreas de mejora.
- Elaborar un modelo del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada a través de la Norma ISO 18788:2018.

1.3 Alcance.

El presente trabajo de investigación se basará en el direccionamiento y estructuración del sistema de gestión para una empresa de seguridad privada.

La investigación se desarrollará en la estructura de la empresa de seguridad privada “COPRISEG CIA LTDA” con el fin de identificar problemas y áreas de mejora a través de la Norma ISO 18788:2018.

1.4 Justificación.

Las empresas de seguridad privada han sabido responder a necesidades de las personas por protección y han encontrado un espacio para establecerse dentro de la sociedad, su presencia brinda alivio y es una alternativa que protege el bienestar de personas y sus bienes.

El gobierno Ecuatoriano mediante el Ministerio del Interior autorizó el permiso para operar a 83 nuevas empresas de seguridad privada y renovó las licencias de otras 458 durante el 2022, eso da como resultado un total de 541 empresas de seguridad privada que ofrecen sus servicios en el país con el compromiso de colaborar con la ciudadanía [5].

También es importante destacar que el Ministerio del Trabajo ha realizado inspecciones y controles a empresas que ofrecen este servicio, sancionado a 105 de ellas por el mal manejo de sus procedimientos [6]. Es por eso por lo que algunas empresas con el objetivo de aumentar sus niveles de competitividad optan por implementar sistemas de gestión que fortalecen su presencia en la sociedad.

Las empresas de seguridad privada, cuando operan bajo un marco legal sólido y una adecuada gestión contribuyen positivamente al entorno donde se desempeñan. En el ámbito de la prevención de delitos se puede comprobar que las empresas de seguridad privada pueden estar organizadas, equipadas y calificadas para la protección y seguridad de personas [7].

Por su parte, en el artículo 6 de la Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada de 2024, se establece que:

El Sistema de Vigilancia y Seguridad Privada es el conjunto de instituciones, políticas, estrategias, normativas, planes, programas que tienen por objeto conducir, de

manera estratégica y preventiva, la seguridad privada dentro del territorio ecuatoriano, en la que se encuentran involucrados y articulados el sector público y privado. El Sistema de Vigilancia y Seguridad Privada, como parte del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, se alinearán a la política de seguridad integral [8], aunque hay que destacar que lo anteriormente detallado debe gestionarse de forma correcta.

Con el enfoque en la Norma ISO 18788:2018 como una herramienta para gestionar las operaciones de empresas de seguridad privadas y su correcta implementación ayudará a mejorar el desempeño, reputación, competitividad y la respuesta ante emergencias para reducir daños.

La Norma ISO 18788:2018 es capaz de impactar positivamente en las empresas de seguridad privada en la mejora de la planificación, desarrollo y control de las operaciones de seguridad colaborando en la optimización de sus procesos, también aumenta la confianza de los clientes porque demuestra el compromiso de esta empresa con la ética para ejercer servicios de seguridad, reduce costos y riesgos ya que al mejorar la calidad se minimizarían reclamos por el servicio de parte de los clientes y por último asegura la protección de los derechos humano [9].

Lo significativo que resulta contar con la Norma ISO 18788:2018 dentro de las empresas privadas representa un salto de calidad en sus operaciones. Esta norma brinda un marco sólido para la identificación de posibles mejoras, la definición de objetivos alcanzables, desarrollo de planes, implementación de mejoras, monitoreo de resultados y como se toman decisiones correctivas para garantizar el logro de los objetivos planteados.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes.

Rivera en el año 2020 en su investigación “Norma ISO 18788:2015 como estrategia para las empresas de seguridad privada frente al movimiento de violencia en la sociedad actual” analiza el planteamiento de la revisión en la norma ISO 18788 para saber cómo su desarrollo impacta en la mejora de la calidad del servicio y la experiencia de los clientes. La autora detalla que la comprensión de esta norma, dentro del contexto de Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada (SGOS), y al centrarse en los derechos humanos generara beneficios para la empresa. Por lo tanto, en el proyecto de investigación se concluye que un Sistema de Gestión de Operaciones garantiza y demuestra que las operaciones son coherentes, creando credibilidad y satisfaciendo las expectativas de los clientes [10].

Con la misma dirección Urrego para el año 2022 detalla en su trabajo de grado “Beneficios de la aplicación de la Norma ISO 18788:2015 Sistema de Gestión de Operaciones en seguridad privada (SGOSP) en la empresa Seguridad Securbel Ltda.” que su objetivo es analizar a esta norma para detallar las ventajas que se obtienen al implantarla. El autor manifiesta que la actualización y estandarización de procesos operativos y administrativos garantizaran la calidad, credibilidad y confianza de la empresa. Finalmente termina diciendo que optimizar el servicio aumentará el desempeño de la empresa [11].

En este sentido en 2021 Hermandes, Lara y Torres realizan una investigación denominada “Integrar la Norma NTC ISO 18788:2018 al sistema integrado de gestión de la Empresa de Seguridad Q.A.P Ltda.” en la que proponen la implementación de un

Sistema de Gestión con la Norma ISO 18788:2018 para mejorar la prestación del servicio de seguridad. Los autores afirman que la correcta integración de esta norma brinda una estructura sólida a los procesos de operaciones clave, que incluyen al uso de fuerza, gestión eventos inesperados y la entrega del servicio. De esta manera, se logra establecer controles y acciones preventivas para hacer frente a situaciones imprevistas [12].

Para Martínez, Galindo y Cabrera en 2019 con su investigación “Diseño del sistema de gestión de calidad en la empresa Seguridad Privada y Vigilancia Texas Limitada” han determinado procesos en base a un Sistema de Gestión en empresas de Seguridad Privada ayudando a establecer una planeación estratégica y enfocarse en objetivos concretos y medibles. Los autores identifican como factores que inciden negativamente en la calidad de los procesos al incumplimiento de labores y mala comunicación. Por consiguiente, destacan la importancia del trabajo diario y participación del personal para alcanzar altos niveles de satisfacción y reconocer que existe un proceso continuo donde el esfuerzo de los participantes hace posible que aumente la calidad de procesos y servicios [13].

La autora Choéz que desarrollo su tesis en 2021 y la denomino “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una Empresa de Seguridad Privada ubicada en la ciudad de Guayaquil ” cuyo objetivo principal es buscar optimizar los procesos internos en una empresa de seguridad privada a través de un sistema de gestión de calidad y con la intención de aumentar los niveles de satisfacción al cliente, ha trabajado con una muestra de 299 trabajadores para saber cómo interpretan los procesos internos y la calidad del servicio prestado. Los resultados revelan que existen falencias en la comunicación entre directivos y trabajadores, denotando un bajo liderazgo. En base a esto concluyó que la implementación de un Sistema de Gestión para Empresas

de Seguridad Privadas aumenta la mejora en procesos y permite alcanzar objetivos para la satisfacción de clientes[14].

2.2 Bases teóricas.

Seguridad.

La seguridad “es una condición necesaria para el progreso humano. Se entiende seguridad como un bien común que garantiza protección efectiva de personas y respeta sus derechos e integridad. Lamentablemente, el avance de los países se ve obstaculizado por factores como la violencia, que se manifiesta en muertes violentas, homicidios con armas de fuego, extorsiones y robos” [15].

Asimismo, se puede hablar de seguridad como “una modalidad específica que tiene el enfoque en proteger a personas frente amenazas como el delito y violencia. El concepto de seguridad se refiere a garantizar el orden y protección de los ciudadanos por parte de autoridades competentes” [16].

Robles en el año 2021 define a la seguridad como “un adjetivo que no se relaciona con los riesgos, que no falla, que da confianza, certeza y se ausenta de peligros potenciales. La seguridad no solo es una necesidad básica para los seres humanos, sino también una prioridad social. Debe ser garantizada en los derechos fundamentales, como el derecho a la vida, integridad física y material, y el derecho a una vida digna. En este sentido, la seguridad se convierte en un requisito indispensable para el desarrollo personal y social.” [17].

Seguridad Privada.

La importancia de la seguridad privada radica en responder las necesidades legítimas de clientes cuya seguridad enfrenta un panorama de vulnerabilidades que amenazan sus derechos [18].

Por otro lado, la Asamblea Nacional del Ecuador por medio de la Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada manifiestan que la seguridad privada es “el conjunto de actividades, servicios y medidas de seguridad prestadas por compañías de vigilancia y seguridad privada legalmente autorizadas y contratadas por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas para proteger personas, activos y velar por el normal desarrollo de las actividades de los usuarios”[8].

Servicios que brinda la seguridad privada.

Conforme al Artículo 12.- Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada de la Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada los prestadores de servicio de vigilancia y seguridad privada desarrollaran estas actividades:

- Servicios de vigilancia y seguridad privada con armas.
- Servicios de vigilancia y seguridad privada sin armas.
- Servicios de vigilancia y seguridad privada con caninos adiestrados.
- Servicios de vigilancia y seguridad privada con medios tecnológicos.
- Servicios de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial de especies monetarias y valores.
- Servicios de protección de personas.
- Servicios de custodia de carga crítica.
- Servicios conexos o complementarios para la vigilancia y seguridad privada[8].

Riesgo.

El riesgo representa la posibilidad de que un evento suceda o no suceda, ya sea natural o por parte del ser humano, en caso de que el evento se concrete, las consecuencias negativas deben ser asumidas y gestionadas de acuerdo con su naturaleza [19].

Factores de riesgo que provocan criminalidad.

El incremento en los índices de criminalidad ha provocado una creciente problemática en la inseguridad pública afectando a todos los sectores sociales sin distinción. Esta situación ha generado un malestar en la sociedad porque cada vez las personas se sienten más vulnerables y desprotegidas [20].

A continuación, se enlistan algunos de los factores más relevantes en cuanto a la criminalidad:

- Fuerte expansión demográfica.
- Falta de empleo.
- Salarios insuficientes.
- Inestabilidad laboral.
- Bajo nivel educacional.
- Escaso nivel de vida.
- Condiciones de trabajo inadecuadas.
- Deficiente integración nacional, esencialmente en el plano económico [20].

Comportamiento delictivo en Ecuador.

Dentro del Ecuador el actuar de los delincuentes se ve antecedido por factores críticos que engloban aspectos socioeconómicos, culturales y estructurales. En el país existe desequilibrio socioeconómico que aparece como un factor determinante en la desproporción de ingresos y posibilidades, estas situaciones generan exclusión de algunas partes sociales, creando condiciones para que haya participación en actividades delictivas como una manera de subsistencia o formar parte de la sociedad [21].

A continuación, se detalla una tabla con los principales actos delictivos cometidos en la primera mitad del año 2023.

Tabla 1:
Actos delictivos en Ecuador

Tipo de delito.	Número de delitos.	Proporción de delitos.	Tasa de delitos por cada 100000 habitantes.
Homicidio.	1348	0.34%	5.4
Robo.	12199	3.07%	46.2
Hurto.	145911	36.67%	582.5
Lesiones.	28242	7.10%	107.7
Delitos contra la propiedad.	181660	46.15%	718.4
Delitos contra la administración pública.	10875	2.73%	41.9

Nota: la tabla ha sido adaptado de [22].

Como se puede ver en la tabla, existen datos alarmantes que afectan el bienestar del país, por eso es importante afrontar la inseguridad y violencia con medidas como la prevención del delito y fortalecimiento en seguridad ciudadana para así poder alcanzar un ambiente donde los ecuatorianos se sientan seguros y protegidos.

Peligro.

El término peligro se refiere a un acontecimiento en el que existe una amenaza que puede causar un evento adverso o contratiempo. Las consecuencias de una situación peligrosa pueden ser leves, graves y en algunos casos hasta fatales. Por lo que es importante identificar peligros potenciales para moderar su impacto [23].

Vulnerabilidad.

La vulnerabilidad se refiere a aquella condición de desprotección hacia personas cuando enfrentan daños que amenazan la satisfacción de sus necesidades y no respetan sus derechos humanos. Una situación donde alguien es vulnerado puede ser de riesgo, amenaza, crisis que causa daño y fragilidad inherente de la condición humana, un elemento común que personas y sociedad comparten en conjunto y hace que sean susceptibles a ser perjudicados [24].

Sistema de gestión.

Se conoce como sistema de gestión a una herramienta fundamental que permite a empresas alcanzar resultados de forma ordenada y eficiente. Este sistema integra un conjunto de elementos que se relacionan para establecer políticas, objetivos y procedimientos [25].

El sistema de gestión establece la estructura de la organización, roles, responsabilidades, planificación, operación, políticas y reglas en esta. Incluye funciones y abarca diversas ramas como la gestión de la calidad, financiera, ambiental y gestión de la seguridad [25]. Un sistema de gestión en una organización es necesario para alcanzar grandes objetivos, las empresas deben abarcar los tres niveles de gestión para obtener beneficios: los elementos estratégicos, tácticos y operaciones que componen a un sistema de gestión [26].

Sistema de gestión para operaciones de seguridad privada.

Según ICONTEC International la Norma ISO 18788:2018 para un sistema de gestión de operaciones de seguridad privada es un documento guía que brinda un marco de referencia para establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la gestión de las operaciones de seguridad. También este documento se encarga de suministrar compromisos con obligaciones legales, buenas prácticas de seguridad

detalladas en el Montreux Document on Pertinent International Legal Obligations and Good Practices for States related to Operation of Private Military and Security Companies during Armed Conflict y conformidad en base a principios y compromisos indicados en el International Code of Conduct for Private Security Service Providers [27].

Norma ISO 18788:2018.

La Norma ISO 18788:2018 es un documento muy utilizado e importante dentro del entorno de gestión para operaciones de seguridad privada ya que detalla con claridad aquellos principios y requisitos que deberían ser llevados por organizaciones de seguridad privada, la Norma cumple con la función de determinar objetivos relacionados con las buenas prácticas de seguridad, procedimientos y elementos que se deben integrar a una organización dedicada a brindar servicios de seguridad [28].

Estructura de la Norma ISO 18788:2018.

La Norma ISO 18788:2018 se compone de diez cláusulas que se detallarán a continuación:

Objeto y campo de aplicación.

El primer punto de la Norma define el propósito de esta, se centra en proporcionar un marco que permita establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada [27].

Referencias normativas.

En el siguiente punto se encuentran documentos relevantes para entender y complementar el contexto de la Norma [27].

Términos y definiciones.

En el punto tres se detallan los términos que se utilizan dentro de la Norma [27].

Contexto de la organización.

Se definen factores internos y externos que pueden afectar los resultados del sistema de gestión [27] .

Liderazgo.

Establece la política de la organización, definición de roles y funciones con el compromiso de mejorar al sistema de gestión [27].

Planificación.

Determina la planificación de como cumplir con los requisitos planteados por la Norma [27].

Soporte.

Describe el funcionamiento del sistema de gestión a partir de la capacitación al personal, comunicación, gestión y control de documentos [27].

Operación.

Establece y monitorea las operaciones de acuerdo con los requisitos de la Norma incluyendo la gestión de riesgos, provisión de servicios de seguridad, gestión de incidentes, procedimientos con el correcto uso de la fuerza y la respuesta ante eventos perturbadores [27].

Evaluación de desempeño.

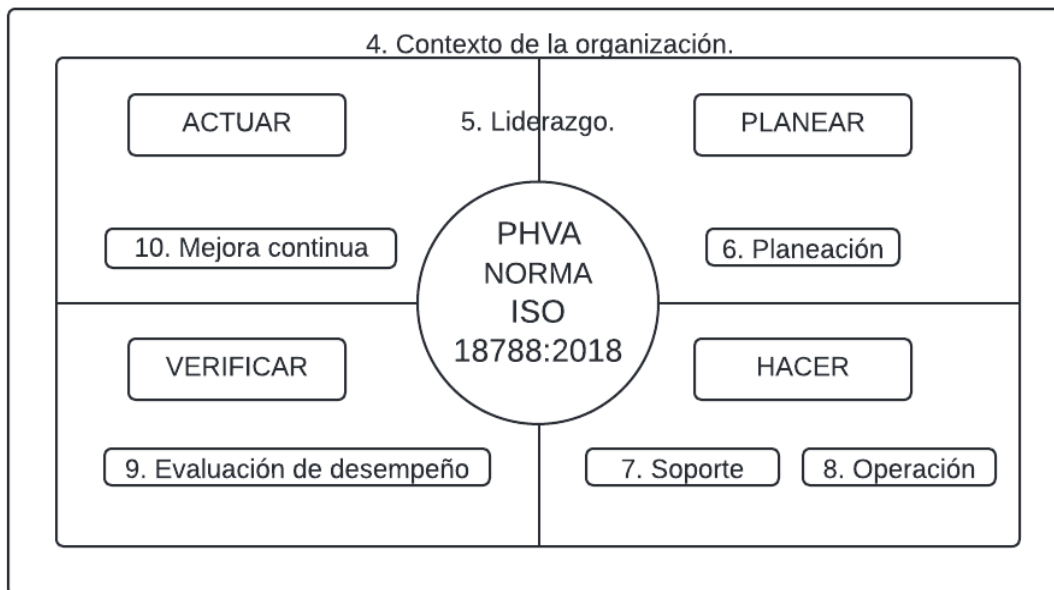
Evalúa el rendimiento del sistema de seguridad monitoreando y midiendo el funcionamiento mediante indicadores utilizados en el plan de auditoría del sistema de gestión [27].

Mejora continua.

Establece e implementa procesos de mejora continua para el sistema de gestión [27].

Ciclo PHVA.

Ilustración 1: Ciclo PHVA



Nota: Elaborado por autor.

Beneficios de adoptar la Norma ISO 18788:2018 en empresas de seguridad privada.

Establecer un Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada en base a la Norma ISO 18788 crea beneficios para competir con otras empresas que brindan este servicio. La correcta implementación de un sistema de este tipo avalado por un organismo de certificación acreditado internacionalmente hará que la empresa sea reconocida como un ente que cumple con requisitos y buenas prácticas de seguridad [28].

Según Rubén Moreno que ha detallado los beneficios de contar con un Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada en base a la Norma ISO 18788 describe que el sistema:

- Eleva la calidad de los servicios, ocasionando mayor satisfacción en los clientes y lealtad a la empresa.
- Fortalece la consecución de objetivos y metas fijados en la planeación estratégica.

- Garantiza el apego a leyes y regulaciones aplicables.
- Optimiza la estabilidad reduciendo riesgos operativos.
- Asegura un alto desempeño ayudando a incorporar y capacitar nuevo personal.
- Promueve un ambiente de trabajo productivo ya que mejora las relaciones laborales.
- Potencia la eficacia y la eficiencia de operaciones tácticas mediante optimización de recursos y procesos.
- Transforma la empresa en un lugar atractivo donde los mejores profesionales de la seguridad querrán participar.
- Impulsa la mejora de procesos y resultados en los servicios que ofrece.
- Crea ventajas para competir con próximos e importantes clientes [28].

Antecedentes de la norma ISO 18788:2018.

Código Internacional de Conducta para Proveedores de seguridad privada.

El Código Internacional de Conducta para Proveedores de seguridad privada tiene como siglas (ICoC), dentro de este código se establecen las reglas y principios de la industria centrada en los derechos humanos y el derecho internacional humanitario. Es un documento que fue impulsado por Suiza. El documento es respaldado por empresas de seguridad privada, asociaciones industriales, organizaciones humanitarias y la sociedad civil, y busca establecer un marco de actuación responsable y respetuoso con los derechos humanos y el derecho internacional humanitario [29].

El código crea un compromiso en las empresas privadas para que respeten los derechos humanos y el derecho internacional humanitario mientras presten sus servicios.

Este compromiso no solo se limita a los principios morales, sino que también se traduce en obligaciones legales. Las empresas también se comprometen a cumplir con todas las leyes aplicables a nivel local, regional y nacional para garantizar que sus operaciones se realicen en un contexto de legalidad y responsabilidad [29].

El código tiene tendencias importantes acerca del apropiado uso de la fuerza, la prohibición de la tortura, la discriminación y la trata de personas. Además, abarca aspectos cruciales para el personal de las empresas como: las políticas para gestionar ayuda en los empleados de las organizaciones, principios para contratar y capacitar al personal, y presentación de informes para que se puedan cumplir con los requisitos del código[29].

Documento de Montreux.

El documento de Montreux asegura el derecho internacional humanitario y los derechos humanos en acciones vinculadas con empresas militares y de seguridad privada, en condiciones donde exista o comience alguna disputa armada [30].

Este documento termino en el año 2008, fue impulsado por Suiza y el Comité Internacional de la Cruz Roja y su objetivo es otorgar información del derecho internacional existente. La manera de que un país se convierta en participante de este documento es muy sencilla ya que solo es necesario mostrar apoyo al documento [30].

Este documento funciona en situaciones con conflicto armado, pero puede ser utilizado como guía para situaciones posteriores a los conflictos, Además la mayoría de sus prácticas se aplican en tiempos de paz [30].

Principios voluntarios y derechos humanos establecidos por la ONU.

La seguridad privada debe sincronizarse con las fuerzas del orden estatales para llevar armas y valor el uso en defensa de armas. Debido a los riesgos que existen gracias

a esas actividades, por lo tanto, se reconocen estos derechos voluntarios para guiar el comportamiento de la seguridad privada.

- La seguridad privada debe ver las políticas de la empresa contratante en materia de conducta ética y derechos humanos, ley y estándares del país que operan y mejora de prácticas que desempeña la industria, sociedad, y gobierno.
- La seguridad privada debe mantener altos niveles de competencia técnica y profesional.
- La seguridad privada de actuar de manera legal.
- La seguridad privada debe tener políticas acerca de la conducta adecuada y el uso local de la fuerza.
- Las denuncias de abusos por parte de la seguridad privada deben ser registradas.
- La seguridad privada debe prestar servicios preventivos y defensivos.
- La seguridad privada no debe contratar personas agresivas que puedan vulnerar los derechos de otros.
- La seguridad privada debe avisar si se usa la fuerza.
- La seguridad privada debe ser discreta con la información obtenida [31].

Marco legal.

Leyes y reglamentos que rigen a las empresas de seguridad privada en Ecuador.

Tabla 2:

Leyes y reglamentos que rigen a las empresas de seguridad privada en Ecuador

Documento.	Ley que rige.	Artículos.
Ley	Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada (9 de febrero de 2024).	<p>Artículo 1.- Objeto. - Regular el Sistema de Vigilancia y Seguridad Privada [8].</p> <hr/> <p>Artículo 2.- Ámbito de la ley.- Las disposiciones de esta Ley son de aplicación obligatoria en el territorio nacional[8].</p> <hr/> <p>Artículo 4.- Principios. – Regirse por los principios establecidos en la Constitución de la República [8].</p> <hr/> <p>Artículo 8.- Funciones del Sistema de Vigilancia y Seguridad Privada. Responsabilidad en la ejecución de políticas públicas de seguridad privada [8].</p> <hr/> <p>Artículo 12.- Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada.– Actividades que desarrollarán las empresas de seguridad privada[8].</p> <hr/> <p>Artículo 30.- Prestadores del servicio de vigilancia y seguridad privada.- Los prestadores del servicio de vigilancia y seguridad privada son personas jurídicas que integran el sistema de vigilancia y seguridad privada; podrán constituirse como compañías [8].</p> <hr/> <p>Artículo 41.- Obligaciones de los prestadores de servicios de vigilancia y seguridad privada.- Los prestadores del servicio de vigilancia y seguridad privada cumplirán con las nueve obligaciones establecidas dentro de este apartado [8].</p> <hr/> <p>Artículo 45.- Coordinación interinstitucional para la garantía de derechos.- Los entes rectores garantizaran el cumplimiento de los derechos laborales del personal de vigilancia y seguridad privada [8].</p>

		<p>Artículo 47.- Funciones y deberes del personal de vigilancia y seguridad privada.- Son funciones y deberes generales del personal de vigilancia y seguridad privada las doce obligaciones establecidas dentro del apartado [8].</p> <p>Artículo 48.- Prohibiciones al personal de vigilancia y seguridad privada.- Se le prohíbe al personal de vigilancia y seguridad privada las cinco restricciones dentro del apartado [8].</p>
Reglamento	Reglamento a la Ley sobre Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios (15 de junio del 2015).	<p>Título IV del Capítulo 1: Clasificación de Armas del Reglamento a la Ley sobre Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, Art 20.2.-</p> <p>- Las armas de seguridad fija son aquellas destinadas para la vigilancia armada, que previa autorización se otorgan a las compañías de vigilancia y seguridad privada, instituciones públicas y de derecho privado, con las características que se detallan en el acuerdo correspondiente, del Ministro de Defensa Nacional [32].</p>
Cartilla	Cartilla sobre Estándares del Uso Progresivo de la Fuerza.	El Ministerio de Defensa Nacional establece aspectos relevantes del Derecho Internacional de los Derechos Humanos y aplicación del Uso de la Fuerza en actos necesarios para hacer cumplir la ley [33].
Acuerdo ministerial	Acuerdo Ministerial No. 195 (2020).	<p>Art 1.- Garantizar la prestación efectiva de servicios educativos de calidad orientados a la formación, capacitación, especialización y perfeccionamiento de las destrezas de las personas de vigilancia y seguridad privada [34].</p> <p>Art 3.- Los centros de formación y capacitación son compañías de responsabilidad limitada, debidamente autorizadas por el Ministerio de Gobierno, a través de la Dirección de Regulación y Control de Servicios de Seguridad Privada, para la capacitación del personal de vigilancia, en las modalidades y especialidades contempladas en este reglamento [34].</p>

Art 4.- Toda persona que cumpla con los requisitos estipulados en este reglamento podrá recibir formación y capacitación en vigilancia y seguridad privada por parte de centros autorizados [34].

Nota: Elaborado por autor.

Entes reguladores de las empresas de seguridad privada en Ecuador.

Ministerio del Interior.

En Ecuador el responsable de regular y supervisar a las empresas de seguridad privada es el Ministerio del Interior, específicamente la Dirección de Control de Organizaciones Privadas de Seguridad. Esta entidad vela por el cumplimiento de la normativa vigente y garantiza la calidad y profesionalismo de los servicios ofrecidos por estas empresas. Entre las funciones que regula se encuentran [35]:

- Otorgar permisos para operar.
- Hacer inspecciones.
- Sancionar incumplimientos.
- Organizarse con otras entidades [35].

Policía Nacional del Ecuador.

El rol de la Policía Nacional del Ecuador es fundamental para regular y supervisar a las empresas que brindan servicios de seguridad privada, ya que trabaja junto al Ministerio del Interior. Entre las funciones que regula se encuentran [36]:

- Verificar al personal.
- Controlar armas.
- Hacer inspecciones.
- Colaboración en incidentes.
- Capacitaciones [36].

Control Nacional de Armas.

El Control Nacional de Armas bajo la supervisión del Conjunto de las Fuerzas Armadas se encarga de controlar la tenencia de armas en Ecuador. Entre las funciones que regula se encuentran [36]:

- Autorizar la tenencia de armas.
- Registrar y controlar las armas.
- Auditorias periódicas para verificar el cumplimiento de normas relacionadas con el uso, portación y almacenamiento de armas.
- Capacitaciones [36].

CÁPITULO III.

3.1. Descripción de la empresa.

Nombre de la empresa: COPRISEG.

Acerca de la empresa.

COPRISEG CÍA. LTDA., es una empresa especializada en seguridad preventiva y disuasiva con altos estándares de calidad [37]

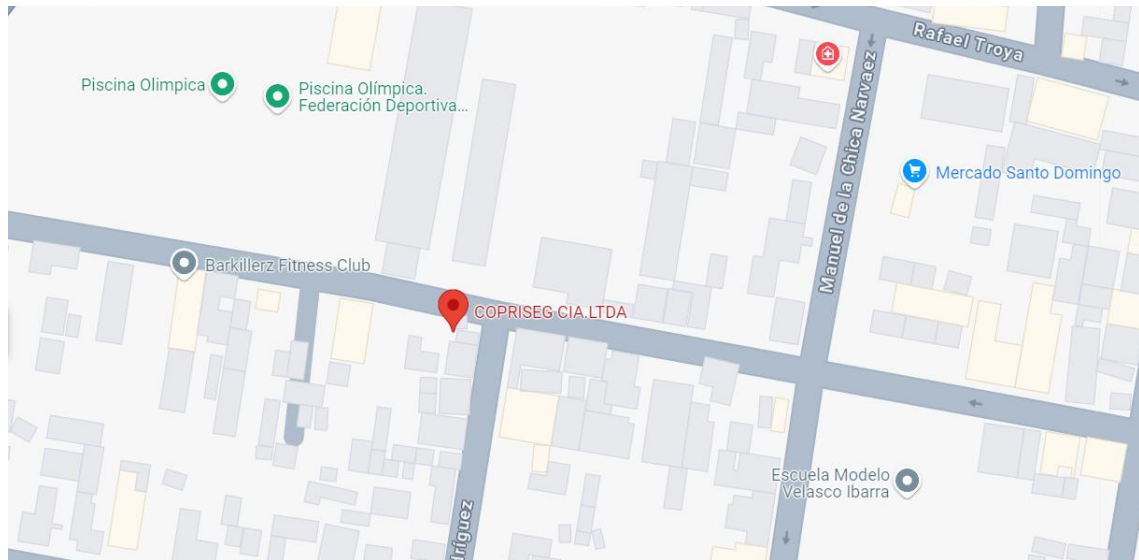
Sus servicios son personalizados para cada cliente de acuerdo con sus requerimientos, y tienen el objetivo de lograr la máxima seguridad y disminuir los factores de riesgo [37].

Brindan servicios complementarios de Vigilancia y Seguridad Privada a nivel nacional atendiendo los requerimientos de los clientes, poniendo a consideración un servicio completamente personalizado [37].

Ubicación geográfica.

La empresa COPRISEG CÍA LTDA., perteneciente a la ciudad de Ibarra de la provincia de Imbabura se ubica en la calle José Mejía Lequerica 9-17 y Pedro Rodríguez frente a la piscina Olímpica de la Federación Deportiva de Ibarra, sus coordenadas son 0.35511, -78.12142 y el acceso a la misma es fácil e identificable por el gran rótulo con las letras de la empresa [37].

Ilustración 2: Localización geográfica Empresa de Seguridad Privada



Nota: Fuente: Google Maps 2025.

Giro de negocio: Empresa que se dedica a prestar servicios de seguridad privada.

Misión.

Trabajamos para nuestros asociados de negocio ofreciendo un servicio de alta calidad a un precio accesible, garantizamos seguridad y excelencia en todas nuestras actividades, destacando nuestra ventaja competitiva basada en el talento humano, tecnología de punta y la integración de una filosofía laboral centrada en la honestidad, el profesionalismo y la legalidad [38].

Visión.

Ser líderes en servicios de seguridad integral dentro de los próximos 10 años, incrementando nuestra participación de mercado, enfocándonos en la mejora continua, brindando un servicio con valor agregado y cero tolerancias a la corrupción respetando los derechos humanos para garantizar un servicio de calidad u personalizado [38].

Valores.

- Trato digno.
- Respeto.
- Honestidad.
- Transparencia.
- Solidaridad [38].

Servicios principales:

- Vigilancia y seguridad privada.
- Seguridad electrónica.
- Patrullas de reacción.
- Proveedores de sistemas de seguridad.

3.2. Metodología de la Investigación.

3.2.1. Enfoque de la Investigación.

Enfoque cualitativo-cuantitativo.

La presente investigación se basó en un enfoque cualitativo y cuantitativo. Cada uno de estos enfoques aportó perspectivas que se complementan ya que ambos ayudaron a la consecución de una evaluación completa y precisa. A partir del enfoque escogido será menos complejo tomar decisiones que mejoren el sistema de gestión de operaciones.

El enfoque cualitativo permitió evaluar las operaciones, procedimientos y políticas de la empresa identificando aspectos importantes como:

- Documentación.
- Registros.
- Preparación del personal.

- Desempeño del personal.
- Uso de fuerza.

Desde el enfoque cualitativo se utilizó la entrevista con el coordinador del área de operaciones de seguridad, coordinador del área de procesos y coordinador de talento humano, quienes colaboraron al entendimiento del cómo funciona la empresa. Desde el punto de vista del autor se definió a la entrevista como una conversación entre un aprendiz y un experto, no se puede pasar por alto el conocimiento y manejo en temas de seguridad privada por parte de los encargados quienes abordaron la auditoría con gran destreza. Respecto a la opinión del autor quien ejerció de auditor cada pregunta realizada en función de los requisitos de la Norma se ejecutó con facilidad y naturalidad para demostrar fluidez en el tema de seguridad.

Durante la estadía en la organización se observó un nivel óptimo de servicio para sus clientes, demostrando ser una organización preocupada por velar las necesidades de quienes contratan sus prestaciones.

Mientras tanto gracias al enfoque cuantitativo existen datos numéricos evaluados de la situación actual arrojando valores porcentuales del cumplimiento para cada una de las cláusulas, utilizando la lista de verificación elaborada a través de los requisitos de la Norma ISO 18788:2018.

3.2.2. Tipo de Investigación.

3.2.2.1. Investigación documental.

Mediante el uso de la investigación documental fue posible recolectar, recopilar y seleccionar documentos, revistas, libros y artículos confiables para sustentar la investigación [39]. Además, permitió al autor comprender si los registros, manuales y políticas de la organización cumplen con los requisitos de la norma.

3.2.2.2. Investigación de campo.

Con la ayuda de la investigación de campo se obtuvo datos reales para estudiarlos tal y como se presentan, contribuyendo a entender la situación de la empresa de seguridad privada. Los integrantes de la empresa de seguridad privada proporcionaron información necesaria referente, permitida y cautelosa por motivos de privacidad con fundamentos sólidos a lo referente con la información solicitada [40].

3.2.3. Métodos de Investigación.

3.2.3.1. Método inductivo-deductivo.

Con el método inductivo se determinó por separado las causas que originan los posibles problemas en la empresa de seguridad privada, apoyado de observaciones específicas, es un método que nace de acontecimientos particulares para concluir de forma general. A través del método deductivo se recopiló las tendencias para entender las causas de los problemas que se pueden encontrar en la empresa de seguridad privada. El método inductivo-deductivo combina la práctica con la teoría garantizando una gestión que se adapta a las necesidades de la organización [41].

3.2.3.2. Observación directa.

Observando directamente se recolectaron datos con la simple acción de ver el objeto que se estudia con atención, sin intervenir directamente para no alterar el contexto de la empresa de seguridad privada [42].

3.2.4. Instrumentos.

Instrumentos de evaluación aplicada.

Para la auditoría realizada en las instalaciones de la empresa de seguridad privada se utilizó una lista de verificación en base a la Norma ISO 18788:2018 para Sistemas de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada.

La elaboración de la lista de verificación en excel fue por parte del autor que se encuentra desempeñando el presente trabajo de investigación y se llevó a cabo a partir del análisis de los requisitos de las diez cláusulas de la norma. También se revisaron listas de verificación en investigaciones aprobadas para tener una guía de como evaluar los requisitos y escoger escalas adecuadas que brinden mayor grado de confianza.

Para realizar la auditoría con la lista de verificación se necesitó la colaboración de los coordinadores de las áreas de Operaciones, Procesos y Talento Humano, mediante entrevistas realizadas se pudo extraer información valiosa para analizar la situación actual de la empresa de seguridad privada consiguiendo dar el paso principal para diseñar la propuesta del sistema de gestión debido a que al tabular los datos de los requisitos totales se obtiene el porcentaje de cumplimiento de cada una de las cláusulas, identificando así que aspectos se deben fortalecer.

3.3. Lista de verificación de la Norma ISO 18788:2018.

La construcción de la lista de verificación se fundamentó en los requisitos de la Norma ISO 18788:2018, los mismos que por medio de ponderaciones sirvieron para evaluar a la organización y conseguir resultados de las diferentes cláusulas.

La lista de verificación se evaluó bajo los siguientes criterios:

Tabla 3:
Criterios de Evaluación para la lista de verificación

Criterio	Puntaje
Cumple totalmente.	10
Cumple parcialmente.	5
Cumple deficientemente	3
No cumple.	1

No aplica.

No hay puntuación.

Nota: Elaborado por autor.

Mientras que el total del porcentaje de cumplimiento de las cláusulas se evaluará a partir de la siguiente tabla que muestra los niveles de cumplimiento con el respectivo puntaje y clasificación cualitativa, esta valoración determinará las áreas o cláusulas en las que se debe prestar la atención adecuada en torno a la mejora del sistema de gestión.

Tabla 4:
Porcentajes de evaluación para la lista de verificación

Descripción.	Puntaje	Clasificación.
<50%	Implementar.	Bajo
>=50%	Mejorar.	Medio
>=80%	Mantener.	Alto

Nota: Elaborado por autor.

3.4. Procedimiento para evaluar los datos de forma numérica.

Anteriormente se detalló la forma de evaluación de las cláusulas y como a través de estos valores se obtendrán porcentajes acerca del cumplimiento de cada una de ellas dentro de la cláusula.

Por lo tanto el procedimiento para cuantificar los valores asignados a los requisitos mediante la lista de verificación de la Norma ISO 18788:2018 es:

- Utilizar una regla de tres para cada subcláusula:

Ejemplo: Si existen 30 requisitos dentro de la subcláusula de Generalidades perteneciente a la cláusula 4: Contexto de la Organización y al saber que la puntuación máxima para cada requisito es 10, entonces los 30 requisitos se evalúan para la máxima ponderación, dando un total para este caso que 300 es el total máximo para obtenerse.

Después dependiendo de los criterios evaluados y dando una ponderación justificada en cada requisito se obtiene un valor que es la suma de las ponderaciones, para este caso el valor es de 138.

Entonces:

$$300 \longrightarrow 100\%$$

$$138 \longrightarrow ?$$

Se continua con una simple multiplicación y división:

$$300 \text{ — } 100\%$$

$$138 \nearrow ?$$

$$(138*100)/300= 46\%$$

El total de cumplimiento de la subcláusula Generalidades para la cláusula 4 es del 46%.

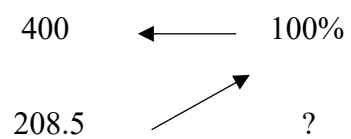
Finalmente, para obtener el porcentaje total de cumplimiento de la cláusula, se identifican la cantidad de subcláusulas, para este caso de 4.

Por lo tanto, si son 4 subcláusulas el valor total para evaluarse es de 400. Porque el porcentaje con máximo cumplimiento es de 100%. La suma total de las subcláusulas es de 208.5.

$$400 \longrightarrow 100\%$$

$$208.5 \longrightarrow ?$$

Se concluye con la multiplicación y división de los valores:



$$(208.5 * 100) / 400 = 52.12 \%$$

El total de cumplimiento de para la cláusula 4 es del 52.12%

Más adelante en el siguiente capítulo se detallarán los porcentajes de cumplimiento de cada subcláusula y el porcentaje total de todas las cláusulas.

CAPÍTULO IV.

4.1. Interpretación y cuantificación de datos.

4.1.1. Cláusula 4: Contexto de la organización.

A partir de la cláusula 4 se logró comprender el contexto interno y externo de la organización, evaluando la correcta identificación de partes interesadas y el alcance del sistema de gestión.

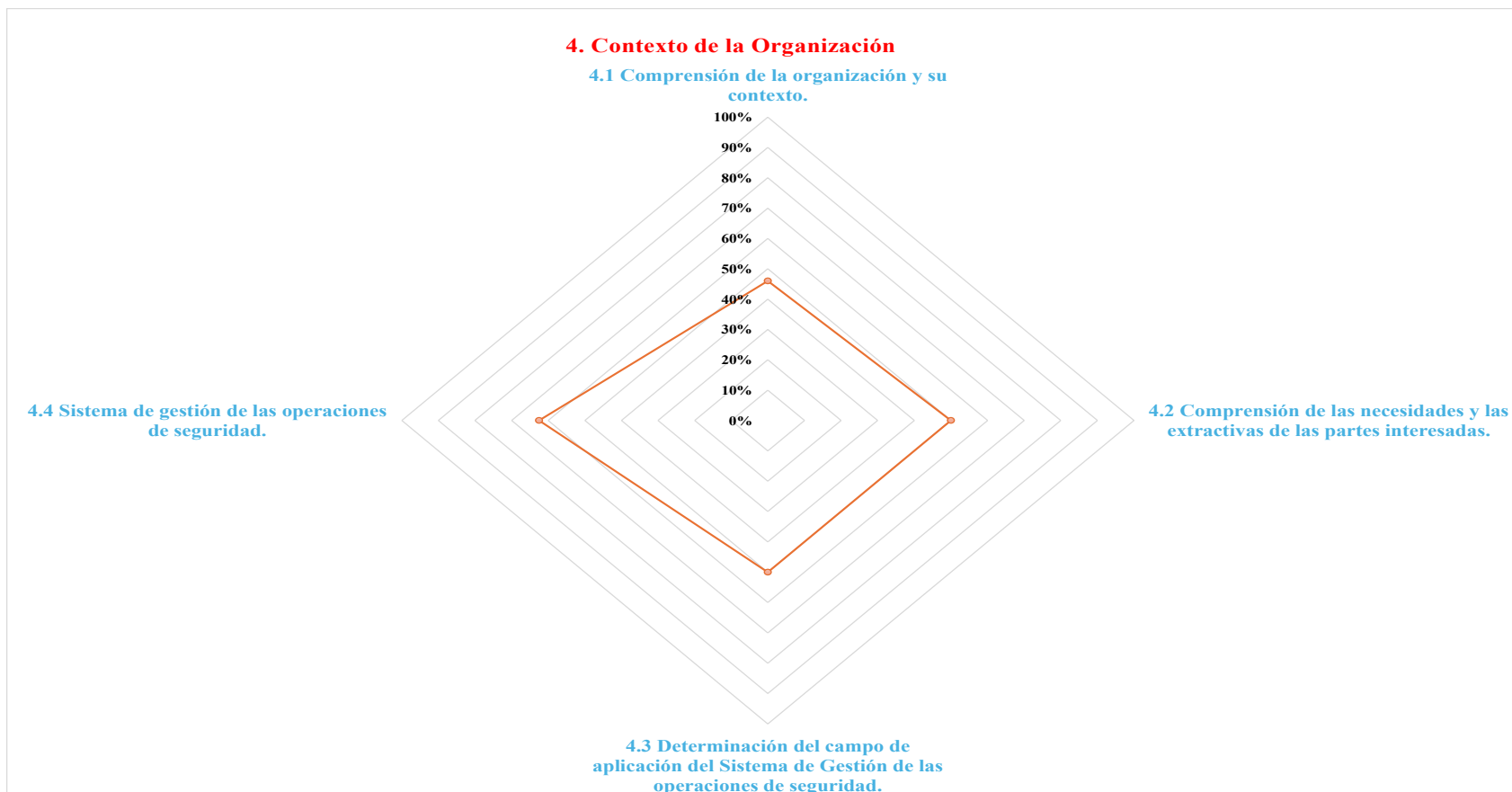
Resultados de la auditoría para cada una de las subcláusulas del Contexto de la Organización.

Tabla 5:
Porcentajes de Evaluación Cláusula 4.

4. Contexto de la Organización.	Porcentaje de las subcláusulas
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	46%
4.2 Comprensión de las necesidades y las extractivas de las partes interesadas.	50%
4.3 Determinación del campo de aplicación del Sistema de Gestión de las operaciones de seguridad.	50%
4.4 Sistema de gestión de las operaciones de seguridad.	62.50%
Porcentaje de cumplimiento total	52.12%

Nota: Elaborado por autor.

Ilustración 3: Interpretación gráfico cláusula 4.



Nota: Elaborado por autor.

El gráfico de araña contiene las cuatro subcláusulas del Contexto de la Organización, en el gráfico se puede observar una estructura desequilibrada y con ponderaciones que medianamente cumplen con los requisitos, evidenciando deficiencias en el contexto organizacional.

El porcentaje de cumplimiento total es del 52.12 % que tiene una clasificación de medio y necesita mejorar.

Por lo tanto, para esta cláusula se hace evidente que la organización no tiene una base definida conforme a los que dicta la Norma ISO 18788:20218. Las principales debilidades son las de comprensión de partes interesadas y falta de definición en los límites del sistema de gestión. El análisis del gráfico colabora con el autor permitiéndole priorizar acciones al momento de diseñar el sistema de gestión.

Acciones como:

- Elaborar un FODA actualizado con enfoque en la seguridad.
- Desarrollar el análisis PESTEL.
- Realizar una Matriz de Partes Interesadas.
- Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros.
- Redactar y alinear al alcance del SGOS con los requisitos de la Norma ISO 18788:2018.

4.1.2. Cláusula 5: Liderazgo.

La cláusula de liderazgo facilitó la verificación del compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión, ayudando a comprender si existe una dirección hacia la mejora continua y respeto de los derechos humanos.

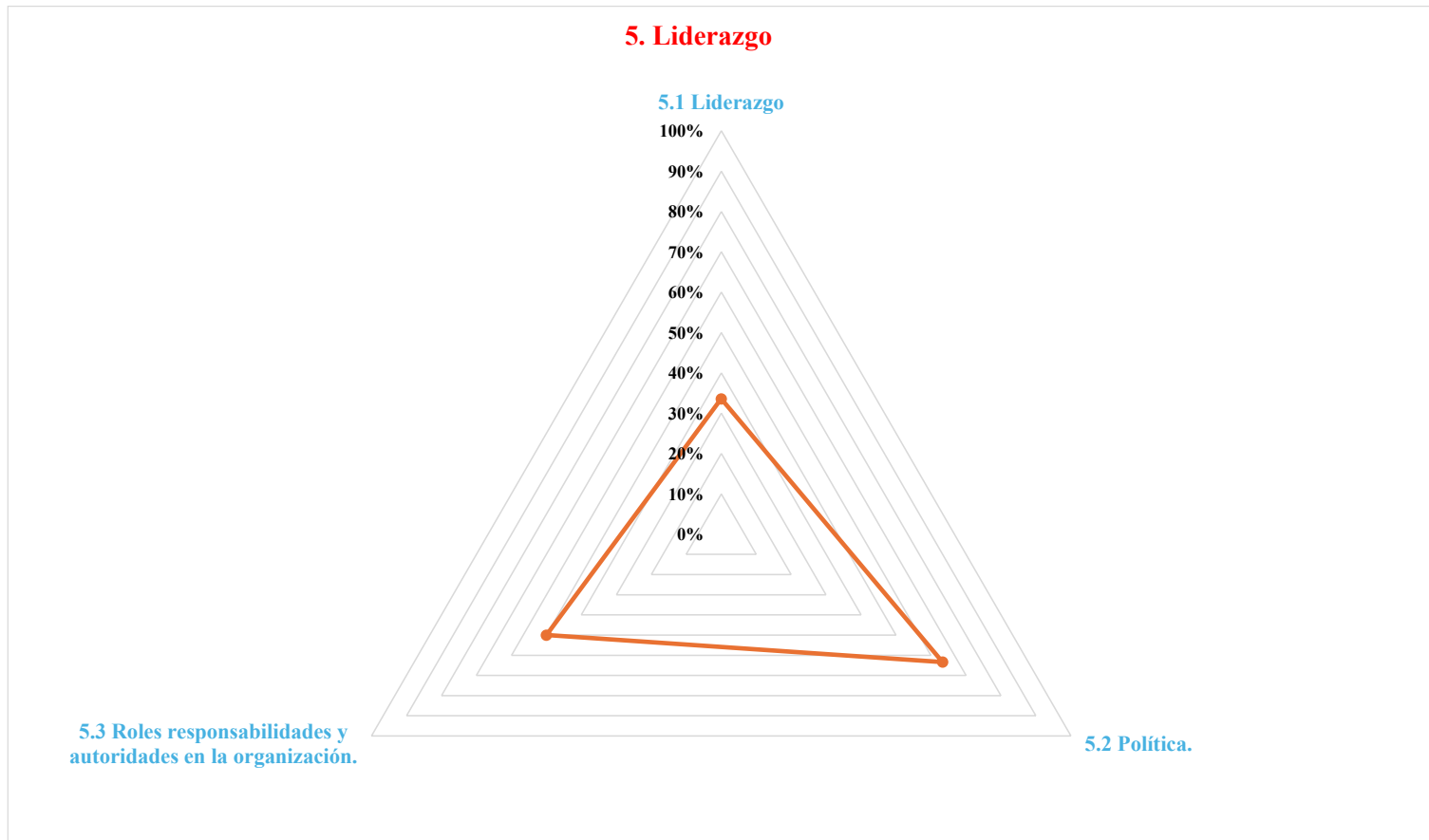
Resultados de la auditoría para cada una de las subcláusulas del Liderazgo.

Tabla 6:
Porcentajes de Evaluación Cláusula 5.

5. Liderazgo	Porcentaje
5.1 Liderazgo	33.57%
5.2 Política.	63.30%
5.3 Roles responsabilidades y autoridades en la organización.	50%
Porcentaje de cumplimiento total	49%

Nota: Elaborado por autor.

Ilustración 4: Interpretación gráfico cláusula 5.



Nota: Elaborado por autor.

El gráfico correspondiente a la cláusula de Liderazgo tiene un total del 49% estando por debajo del 50% lo que evidencia un bajo desempeño y con necesidades de implementar mejoras. El sistema de gestión se compromete con este resultado, aunque no esta tan lejos del 50% no lo iguala, ni sobrepasa, indicando que uno de los pilares más importantes como lo es el Liderazgo debe ser analizado como prioridad.

El triángulo se distorsiona en la cláusula 5.1 mostrando una fuerte debilidad en el liderazgo, sin embargo, esto se puede esclarecer no porque no haya participación activa, sino porque no se proporcionó información debido a la privacidad, por otro lado, el trabajo del autor es encontrar correcciones alcanzables como la de aumentar el compromiso mediante una política de seguridad operativa alineada con la Norma ISO 18788:2018 para todos quienes forman parte de la organización.

Las acciones por realizar para mejorar el sistema de gestión son:

- Redactar una propuesta de Declaración de Conformidad.
- Actualizar la Política de la empresa.
- Proponer un organigrama estructural y funcional separado en áreas y cargos.
- Definir las funciones y responsabilidades de los miembros de la empresa.

4.1.3. Cláusula 6: Planificación.

A través de la cláusula 6 se logró identificar como la organización reacciona a riesgos en las operaciones de seguridad y cómo reaccionan para que estos se reduzcan.

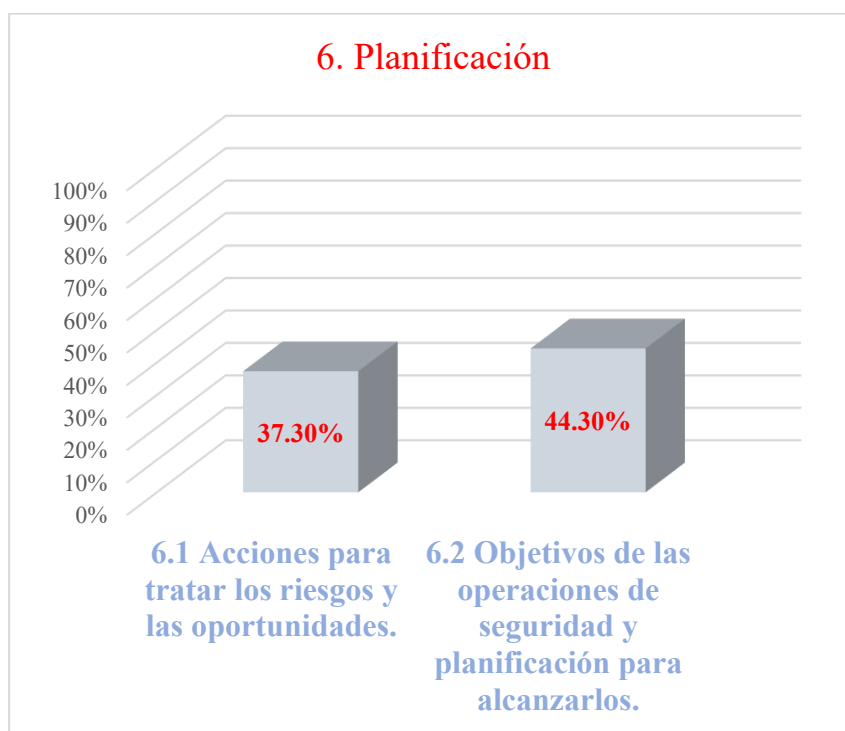
Resultados de la auditoría para cada una de las subcláusulas de la cláusula de Planificación.

Tabla 7:
Tabla 6: Porcentajes de Evaluación Cláusula 6.

6. Planificación.	Porcentaje
6.1 Acciones para tratar los riesgos y las oportunidades.	37.30%
6.2 Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos.	44.30%
Porcentaje de cumplimiento total.	44.34%

Nota: Elaborado por autor.

Ilustración 5: Interpretación gráfico cláusula 6.



Nota: Elaborado por autor.

El gráfico muestra porcentajes bajos de cumplimiento, evidenciando un trato inadecuado a los riesgos, sin embargo, también se destaca que no se permitió el acceso a dichos documentos que se comentó que tenían, pero que no se facilitaron por motivos de privacidad. Al ser una investigación académica no se exigió los mismos ya que se presentará una propuesta alineada a la Norma ISO 18788:2018 que abarque el tratamiento de riesgos y gestión de objetivos.

El porcentaje total de cumplimiento es del 44.34% estando por debajo del 50% e indicando que se deben realizar acciones de mejora como:

- Documentar una matriz de riesgos.
- Establecer objetivos operacionales.
- Elaborar una matriz de oportunidades.

4.1.4. Cláusula 7: Soporte.

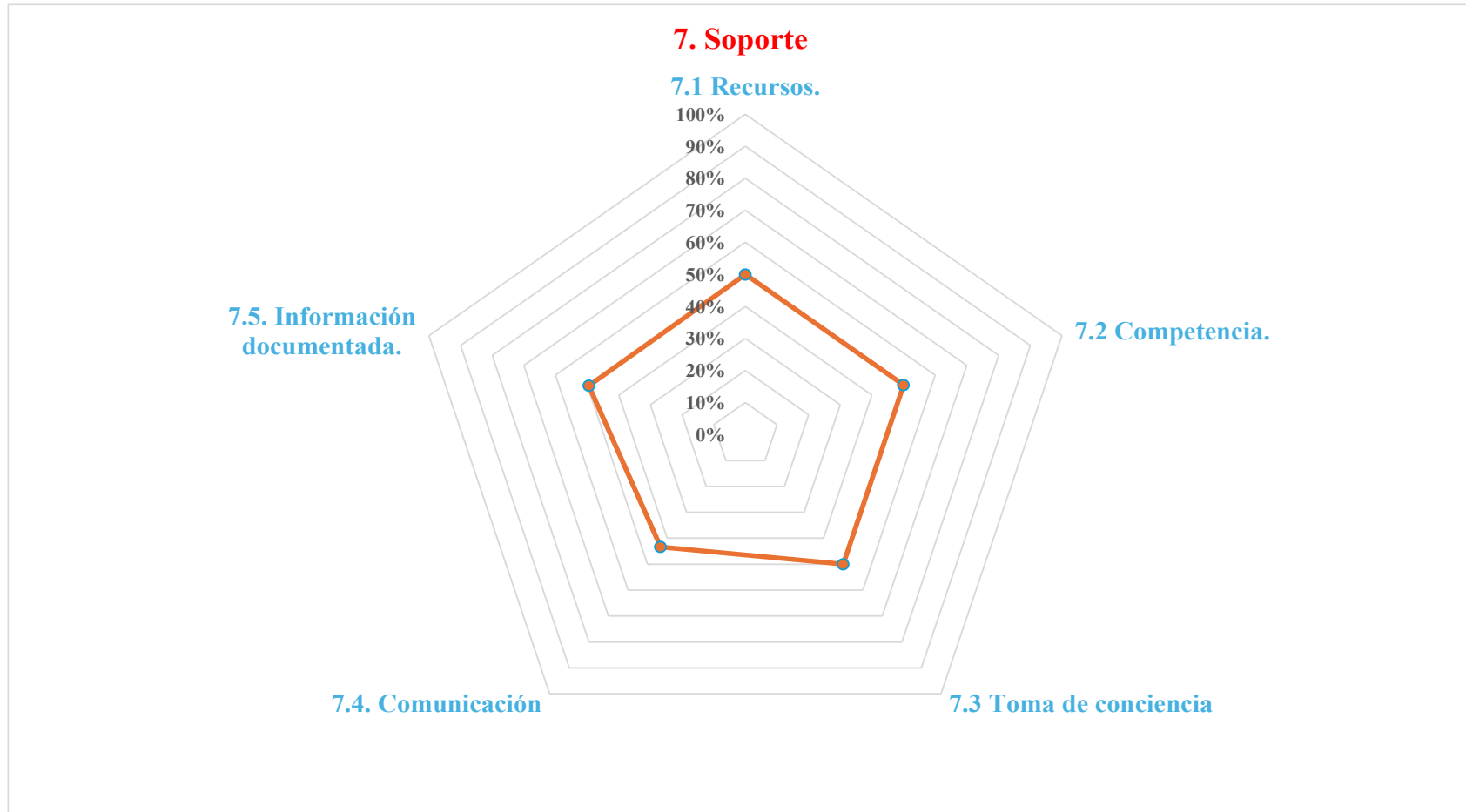
La evaluación de la organización en la cláusula 7 permitió evaluar la existencia de recursos, competencias, comunicaciones y control de documentos que apoyen al mantenimiento y mejora del sistema de gestión.

Tabla 8: Porcentajes de Evaluación Cláusula 7.

7. Soporte.	Porcentaje
7.1 Recursos.	50%
7.2 Competencia.	50%
7.3 Toma de conciencia	50%
7.4. Comunicación	43.33%
7.5. Información documentada.	49.41%
Porcentaje de cumplimiento total.	48.54 %

Nota: Elaborado por autor.

Ilustración 6: Interpretación gráfico cláusula 7



Nota: Elaborado por autor.

El cumplimiento total es del 48.54 % por debajo del 50% lo que significa que existen problemas en los elementos de apoyo, representando para la organización un riesgo en continuidad, conformidad y eficacia de los procesos y operaciones.

El gráfico radial cuenta con un polígono irregular mostrando carencias y desequilibrios entre las subcláusulas de apoyo, reflejando que la organización carece de mecanismos de soporte sólidos.

Como acciones principales se debe corregir las deficiencias para que no intervengan negativamente en el sistema de gestión y adoptando medidas correctivas que fortalezcan las capacidades del personal, comunicación, gestión de documentos y recursos.

Acciones como:

- Diseñar una Matriz de Identificación de Recursos.
- Desarrollar Profesiogramas para el Área de Operaciones.
- Establecer una Matriz de Análisis para la Validación de Competencias.
- Elaborar un Plan de Capacitaciones.
- Crear un Plan de Comunicación.
- Generar un Inventario de documentos

4.1.5. Cláusula 8: Operación.

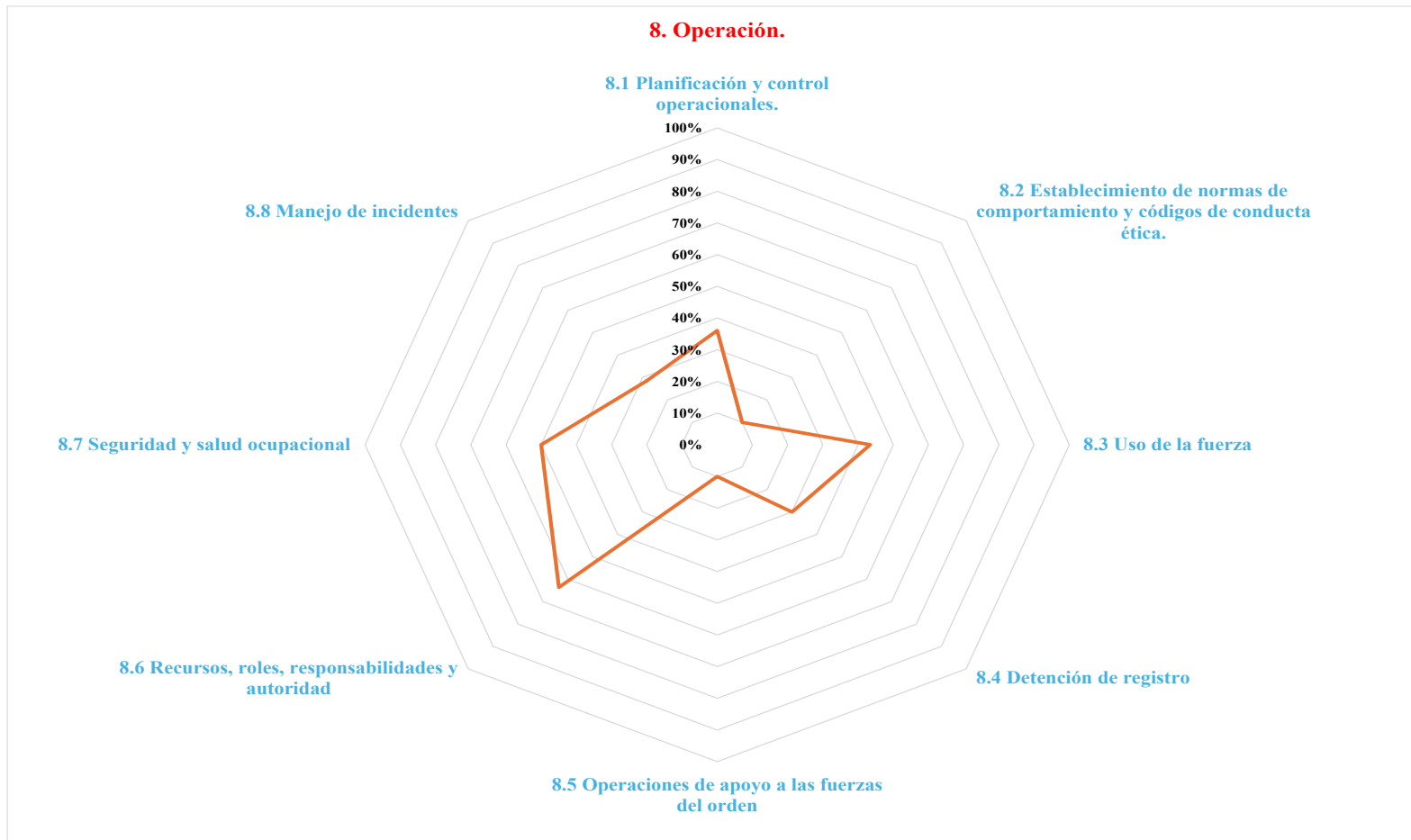
En este apartado y gracias a la auditoría se evaluó la forma en que la empresa afronta actividades como la planificación y control de los procesos para cumplir con el sistema de gestión. Al ser uno de los apartados fundamentales en la construcción del sistema de gestión debido a que abarca el control de los procedimientos, incidentes, respeto a los derechos humanos y uso de la fuerza se deben alinear estos principios mencionado con la Norma ISO 18788:2018.

Tabla 9:
Porcentajes de Evaluación Cláusula 8

8. Operación.	Porcentaje
8.1 Planificación y control operacionales.	36.04%
8.2 Establecimiento de normas de comportamiento y códigos de conducta ética.	10%
8.3 Uso de la fuerza	43.47%
8.4 Detención de registro	30%
8.5 Operaciones de apoyo a las fuerzas del orden	10%
8.6 Recursos, roles, responsabilidades y autoridad	63.6%
8.7 Seguridad y salud ocupacional	50%
8.8 Manejo de incidentes	28.46%
Porcentaje de cumplimiento total.	33.94 %

Nota: Elaborado por autor.

Ilustración 7: Interpretación gráfico cláusula 8



Nota: Elaborado por autor.

La auditoría indicó un cumplimiento total del 33.94% en la cláusula 8 de Operación. Este valor tiene como resultado un puntaje bajo que es evidenciado por los bajos y medios porcentajes de cumplimiento en las subcláusulas.

En este apartado existen deficiencias en la ejecución operativa ya que existen procedimientos no documentados que según se informó el personal conoce, pero no se han documentados sin motivo en específico.

El gráfico radial está desequilibrado, deduciendo que es un apartado que necesita ser estudiado para analizar las posibles acciones que aumenten el porcentaje de cumplimiento y con esto mejorar directamente al sistema de gestión.

Acciones como:

- Registrar y documentar los procedimientos.
- Redactar Código de Ética y Comportamiento.
- Elaborar protocolos operativos.
- Priorizar el uso de la fuerza para respetar los derechos humanos en procedimientos y protocolos.
- Desarrollar una Matriz de riesgos físicos y psicológicos para el personal operativo de seguridad privada.
- Elaborar la Política del delator.

Serán respuestas claves ante las falencias encontradas.

4.1.6. Cláusula 9: Evaluación de desempeño.

La auditoría permitió evaluar el grado en que la empresa de seguridad privada monitorea y mide el desempeño y funcionamiento del sistema de gestión.

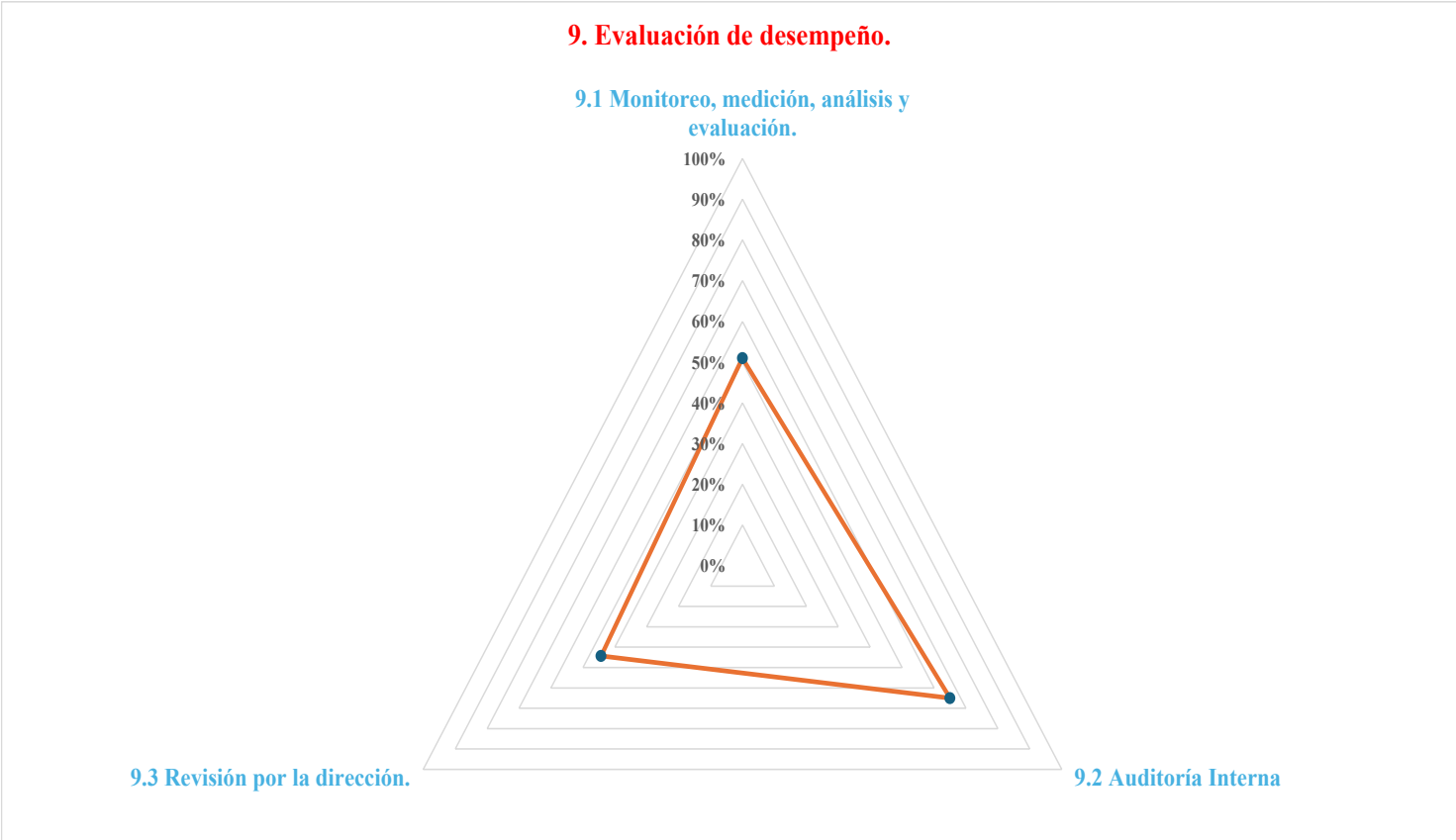
Tabla 10:

Porcentajes de Evaluación Cláusula 10

9. Evaluación de desempeño.	Porcentaje
9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación.	51%
9.2 Auditoría Interna	65%
9.3 Revisión por la dirección.	44.28%
Porcentaje de cumplimiento total.	53.42%

Nota: Elaborado por autor.

Ilustración 8: Interpretación gráfico cláusula 9.



Nota: Elaborado por autor.

Las evaluaciones de desempeño se han desarrollado irregularmente como lo muestran los porcentajes de las subcláusulas, claramente hay puntos fuertes, pero no sólidos durante el proceso evaluativo.

El cumplimiento total es de 53.42% que si bien supera el límite de la implementación es un valor al que se le presta atención desde el punto de la mejora.

Como evaluador dicho valor indica que se debe fortalecer las maneras en que se realiza el seguimiento y revisión, porque la empresa actualmente cuenta con un desempeño medio en referencia a la cláusula 9 y se deben poner esfuerzos para solventar los requisitos en beneficio del sistema de gestión.

Acciones como:

- Realizar fichas de indicadores de medición.
- Determinar un Programa de Auditorías.
- Diseñar formatos para el Informe y Plan de Auditorías.

Serán respuestas claves ante las falencias encontradas.

4.1.7. Cláusula 10: Mejora continua

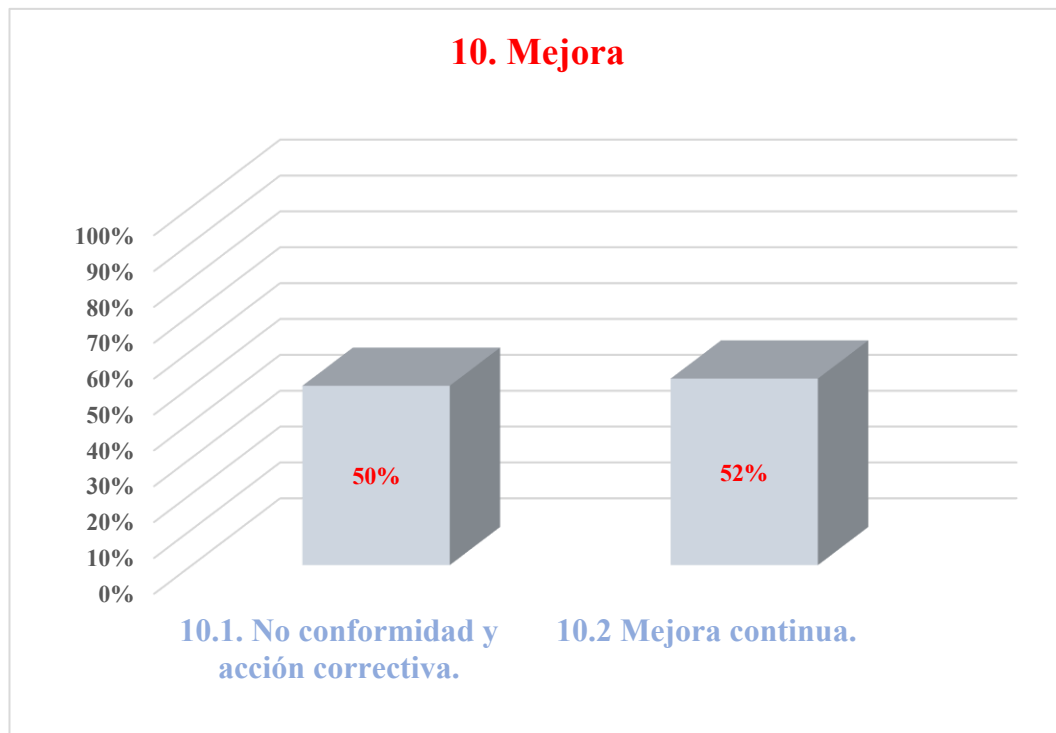
La auditoría realizada verificó si la organización ha sido capaz de analizar causas de raíz, corregir errores y aprovechar oportunidades para la mejora del sistema de gestión.

Tabla 11:
Porcentajes de Evaluación Cláusula 10.

10.Mejora	Porcentaje
10.1. No conformidad y acción correctiva.	50%
10.2 Mejora continua.	52%
Porcentaje de cumplimiento total.	51 %

Nota: Elaborado por el autor.

Ilustración 9: Interpretación gráfico cláusula 10



Nota: Elaborado por autor.

Al ser un gráfico de barras el que se ha elaborado para interpretar esta cláusula y al existir dos subcláusulas con porcentajes similares se deduce que el cumplimiento es medio, pero funcional porque si se gestiona la mejora continua.

Para ambas subcláusulas las detecciones de desviaciones y la no aplicación de correcciones indica que el sistema no se encuentra gestionado eficazmente, sin embargo, existe una correcta identificación de oportunidades de mejora, pero en bajos niveles de integración con el sistema de gestión.

Sin embargo, se desarrollará:

- Un Plan de Mejora Continua a partir del Ciclo de DEMING.
- Formato de registro de No Conformidades y Acciones Correctivas.

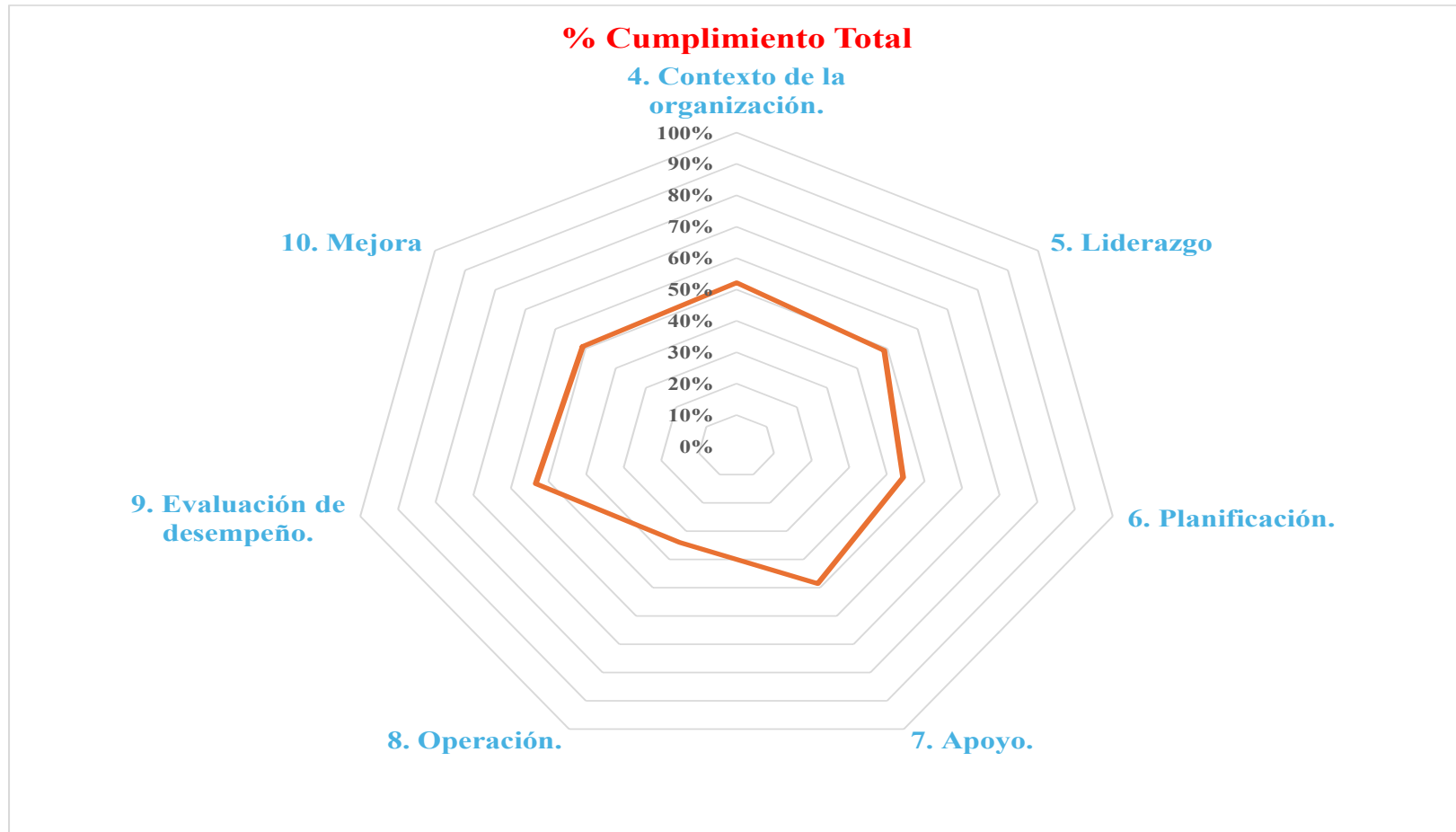
Análisis total de los porcentajes de cumplimiento de la empresa de seguridad privada.

Tabla 12:
Porcentaje de Cumplimiento de la empresa de seguridad

Número de la Cláusula	Requisito	%Cumplimiento
4	Contexto de la organización.	52.12%
5	Liderazgo	49%
6	Planificación.	44.34%
7	Apoyo.	48.54%
8	Operación.	33.94%
9	Evaluación de desempeño.	53.42%
10	Mejora	51%
Total		47.48 %
Valoración	Baja	

Nota: Elaborado por autor.

Ilustración 10: Interpretación gráfico porcentaje total de cumplimiento bajo la primera evaluación.



Nota: Elaborado por autor.

Finalmente, el porcentaje de cumplimiento total de la empresa para con el SGOS es de 47.48, un índice bajo que necesita ser trabajo para alcanzar un nivel de cumplimiento óptimo.

El gráfico que se muestra tiene desviaciones y no es uniforme, debido a que la mayoría de las cláusulas no superan un nivel aceptado de cumplimiento, por lo tanto, se puede afirmar que lo necesario para mejorar los aspectos insuficientes del SGOS se responderán con la elaboración del Manual del Sistema de Operaciones de Seguridad Privada, mismo que se encuentra desarrollado en el apartado 4.2 del presente trabajo de integración curricular.

4.2. Diseño del Sistema de Gestión.

MANUAL DEL SISTEMA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA

BASADO EN LA NORMA ISO 18788:2018

Junio, 2025

Versión: 0.0

Ibarra-Imbabura-Ecuador.

4.2.1. Propósito del Manual.

El manual que se desarrollará a continuación tiene como finalidad definir una estructura coherente y alineada de las cláusulas que conforman la Norma ISO 18788:2018. Mismas cláusulas que servirán como brújula para establecer un sistema de gestión ordenado que determinará responsabilidades, políticas, procedimientos y controles que garanticen una operatividad legal, respetuosa y fundamentada en principios.

4.2.2. Alcance del Sistema de Gestión.

El sistema de gestión se limita a tratar las operaciones y servicios que ofrece la empresa de seguridad privada en la provincia de Imbabura. Para mayor exactitud el presente sistema engloba las operaciones de vigilancia, seguridad privada, seguridad electrónica, patrullaje y la instalación de tecnologías de vigilancia. Cada una de las operaciones se alineará con los principios de la Norma ISO 18788:2018 lo que se reflejará en las políticas, procedimientos y procesos de la empresa de seguridad privada.

4.2.3. Marco legal del Sistema de Gestión.

El manual para el sistema de gestión se sustenta a través de los requisitos que conforman a la Norma ISO 18788:2018 y es compatible con Leyes Vigentes para Empresas de Seguridad Privada en el Ecuador.

Tabla 13:
Marco legal del Sistema de Gestión en base a la Norma ISO 18788:2018

Marco legal	
Norma	ISO 18788:2018
Reglamento	Reglamento a Ley de Uso de Armas, Municiones y Explosivos.

Ley	Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada
Plan	Plan Nacional Ojos, Oídos y Voz.
Cartilla	Cartilla sobre Estándares del Uso Progresivo de la Fuerza.
Principios Internacionales	Ley de Montreux, Ley de Proveedores de Seguridad Privada, Ley de Derechos Humanos.

Nota: Elaborado por el autor.

4.2.4. Eje del Sistema de Gestión.

La dirección de hacia qué se quiere conseguir con el presente manual se basa en proteger y respetar los derechos humanos en aquellas operaciones de seguridad privada donde sea necesario actuar en situaciones que presenten riesgos. El manual no solo vela por los derechos humanos de las personas en contra las que se procederá, sino también a favor de quienes ejecutan estas acciones, ya que es esencial conservar un entorno seguro y justo para que la sociedad se sienta segura.

4.2.5. Visión del Sistema de Gestión.

Impulsar prácticas alineadas al respeto de los derechos humanos por medio del cumplimiento del estándar internacional de la Norma ISO 18788:2018 brindando servicios que comprendan el valor de la integridad humana y priorizando la satisfacción de quienes confían en la empresa de seguridad privada.

CLÁUSULA IV.

4. Contexto de la Organización.

El capítulo I comprende a la Cláusula 4: Contexto de la Organización.

4.1. Comprensión de la Organización y su Contexto.

Esta subcláusula abarca requisitos que se enfocan en determinar el entorno donde la empresa desarrolla sus actividades y brinda su servicio, a partir de la auditoría realizada con la lista de verificación se logró identificar aquellos aspectos en que la empresa de seguridad privada puede mejorar, para esto se elaboraron un conjunto de soluciones gestionadas en forma de herramientas que complementan el cumplimiento de la cláusula en el sistema de gestión.

A continuación, se indicarán cada una de ellas, a que cláusula corresponden y por qué de su creación.

Punto 4.1.1. Generalidades.

Los requisitos solicitados en este apartado son los de la identificación de aspectos internos y externos para la empresa. En pocas palabras el contexto interno y externo de la misma, que serán respondidos a continuación en los siguientes puntos.

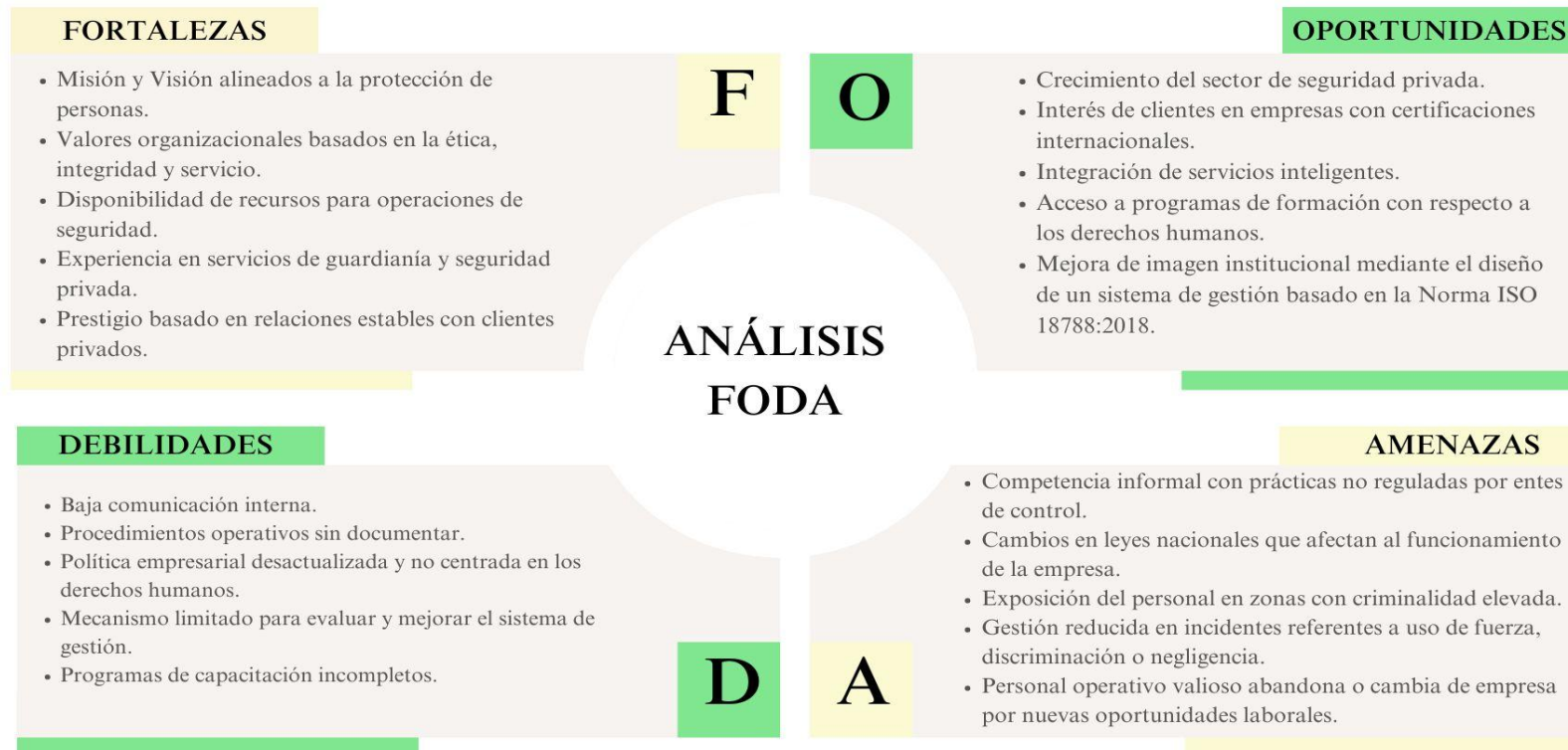
Punto 4.1.2. Contexto Interno.

Para este punto se evaluaron los factores internos de la organización mediante una Matriz FODA con la cual se detectó que aspectos se han tomado en cuenta y también cuales se deberían tomar en cuenta para contar con un correcto análisis del interior del entorno en la empresa.

Por lo tanto, el aporte para este punto es el siguiente:

Ilustración 11: Matriz FODA

MATRIZ DE ANÁLISIS FODA



Nota: Elaborado por autor.

Punto 4.1.3. Contexto Externo.

El contexto externo de la organización se interpretó mediante la Matriz PESTEL, cuyo objetivo principal es centrarse en cinco aspectos fundamentales:

- Político.
- Económico.
- Social.
- Tecnológico.
- Ecológico
- Legal.

Se identificaron criterios del entorno exterior que pueden beneficiar y amenazar a la empresa, por ende, cada criterio lleva consigo una valoración cualitativa que puede ayudar o intervenir en el correcto funcionamiento de esta.

Entonces, el aporte para este punto es el siguiente:

Tabla 14:
Análisis PESTEL

CRITERIO		SIM	DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDAD	AMENAZA
P	POLÍTICO	P1	Inestabilidad en la política nacional ya que puede afectar a zonas de operación.		X
		P2	Intervención gubernamental en regulación a las empresas de seguridad privada.		X
		P3	Promoción de puestos de seguridad privada mediante la Ley de Seguridad.	X	

E	ECONÓMICO	E1	Dependencia de contratos con empresas privadas.		X
		E2	Aumento de costos por la inflación.		X
		E3	Competencia informal con prácticas no reguladas por entes de control.		X
		E4	Formar parte del catálogo del SERCOP.	X	
S	SOCIAL	S1	Sensación de inseguridad en la población incrementa la demanda del servicio.	X	
		S2	Alta valoración por parte de la ciudadanía con respecto al respeto de los derechos humanos.	X	
T	TECNOLÓGICO	T1	Avances en tecnologías de vigilancia.	X	
		T2	Uso de tecnología de seguridad de última generación.	X	
E	ECOLÓGICO	E1	Gestionar de forma sostenible el uso de vehículos, armas y energía.	X	
		E3	Participación activa en la separación de residuos.	X	
L	LEGAL	L1	Modificaciones en leyes de uso de armas y uso de fuerza.		X
		L2	Demoras en generación de permisos para Agencias o Sucursales		X

		L3	Incremento de exigencias por parte de los entes reguladores.		X
--	--	----	--	--	---

Nota: Elaborado por autor.

Punto 4.1.4. Mapeo de la Cadena de Suministros.

La solución para este requisito fue crear un procedimiento que responda a la gestión de la cadena de suministros y asegure la selección, control y monitoreo de los proveedores de la empresa de seguridad.

Por lo tanto, el aporte para este punto es el siguiente:

Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018.

Versión: 0.0

Código: GA-PR-CP-02

1. Objetivo.

Gestionar la cadena de suministros para asegurar la selección, control y monitoreo de los proveedores de la empresa de seguridad.

2. Alcance.

Toma en cuenta a las áreas encargadas de adquirir bienes y servicios.

3. Responsables.

- Proveedor validado.
- Coordinador de Compras.
- Coordinador de Operaciones.
- Solicitantes de las Áreas.

- Operador de Almacén.

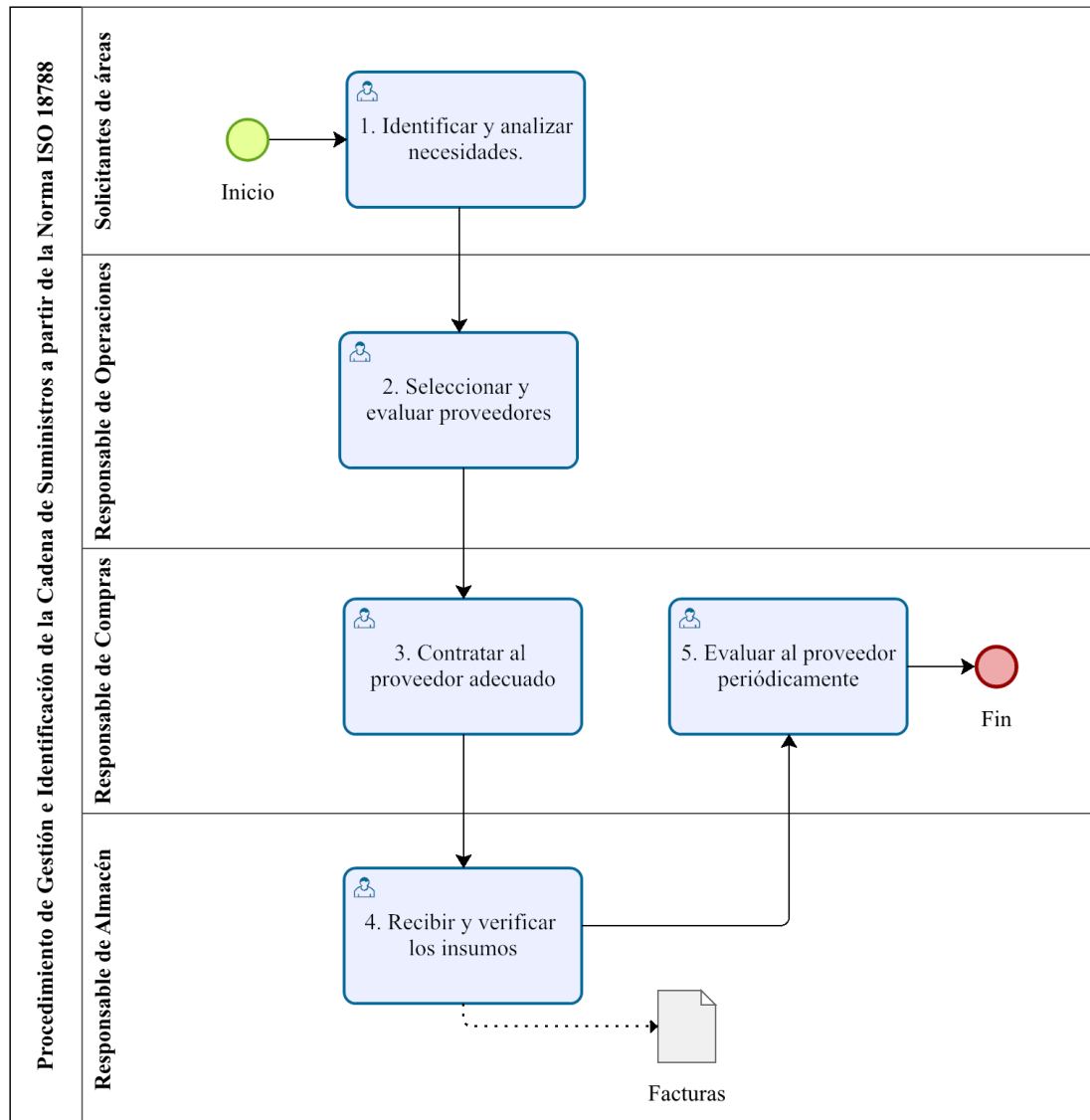
4. Procedimiento.

Tabla 15:
Procedimiento de Gestión de Identificación de la Cadena de Suministro.

No.	Actividad de Flujo.	Descripción de la Actividad	Responsable.
1	Analizar e identificar necesidades.	Los responsables de las distintas áreas piden insumos detallando cantidades, tiempos de entrega o especificaciones técnicas.	Solicitantes de las áreas.
2	Seleccionar y evaluar proveedores.	Tomar en cuenta en los proveedores certificaciones, capacidad operativa e historial empresarial.	Coordinador de Operaciones
3	Contratar al proveedor adecuado.	Establecer un contrato con detalles legales y garantías de tiempos de entrega y calidad.	Coordinador de Compras.
4	Recibir y verificar los insumos.	Comprobar si se entrega la cantidad exacta, si cumple con lo establecido en el apartado de calidad. También se debe verificar la factura para no tener problemas con los costos.	Operador de almacén.
5	Evaluar al proveedor periódicamente	Evaluar el cumplimiento en aspectos de puntualidad, calidad y especificaciones técnicas. Fin del procedimiento.	Coordinador de Compras.

Nota: Elaborado por el autor.

5. Diagrama de flujo.



6. Registros.

- Solicitud de necesidades de Insumos.
- Facturas de entrega.
- Ficha de análisis del proveedor.

7. Anexo.

Tabla 16:
Matriz para Análisis de Proveedores

Matriz para Análisis de Proveedores			
Proveedor	Descripción de los insumos necesarios	Riesgos que se pueden presentar al escoger mal al proveedor	Control en base a la Norma ISO 18788:2018
Uniformes	Se encarga de administrar los uniformes correspondientes a la empresa de seguridad privada, con su debida identificación y rotulados.	Baja calidad. Impacto ambiental.	Evaluación al proveedor
Equipos de protección personal	Se encarga de administrar chalecos antibalas, botas tácticas, cinturón táctico.	Baja calidad. Impacto ambiental. Insumos defectuosos que comprometen la seguridad personal.	Evaluación al proveedor
Municiones y armas de fuego	Título IV del Capítulo 1: Clasificación de Armas del Reglamento a la Ley sobre Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, Art 20.2.- - Las armas de seguridad fija son aquellas destinadas para la vigilancia armada, que previa autorización se otorgan a las compañías de vigilancia y seguridad privada, instituciones públicas y de derecho privado, con las características que se detallan en el acuerdo correspondiente, del Ministro de Defensa Nacional [32].	Licencias vencidas de proveedores. Insumos defectuosos que comprometen la seguridad personal. Carencia de control en el transporte de armamento y municiones. Reducción de la reputación al relacionarse	Evaluación del proveedor con requerimientos críticos que aseguren transparencia legal y cumplimiento ético

		con proveedores que no procuran el respeto de derechos humanos.	
Equipos de comunicación	Se encarga de administrar radios.	Baja calidad de sonido. Baja cobertura.	Fijar niveles de servicio. Pruebas para analizar el funcionamiento.
Tecnología de vigilancia	Se encarga de administrar cámaras, pantallas para monitoreo, sensores y alarmas.	Fallas tecnológicas. Débiles sistemas de protección de datos.	Fijar niveles de servicio. Pruebas para analizar el funcionamiento.
Transporte	Se encarga de administrar vehículos y motos para rondas.	Accidentes viales	Fijar niveles de servicio. Pruebas para analizar el funcionamiento.

Nota: Elaborado por el autor.

4.2. Compresión de las necesidades y extractiva de las partes interesadas.

La respuesta para este requisito es la elaboración de una Matriz de Partes Interesadas, la cual contiene aspectos que detallan a la parte interesada, el tipo, si es de interés o expectativa, los requisitos y como se la gestionará y controlará.

Se eligió esta matriz por la facilidad que tendrán quienes analicen este manual de identificar que partes interesantes son relevantes para el sistema de gestión.

El aporte para este punto es el siguiente:

Tabla 17:
Matriz de Partes Interesadas

Matriz de Partes Interesadas.				
Parte Interesada	Tipo	Intereses/Expectativas	Requisitos relacionados	Gestión y Control
Personal Operativo	Interno	Respeto a los Derechos Humanos. Seguridad. Buenas condiciones laborales. Capacitación.	Normativa Interna. Código del Trabajo. Preparación continua.	Planes de capacitación. Evaluaciones periódicas de desempeño.
Gerencia	Interno	Cumplimiento legal. Mantener o Aumentar la Reputación empresarial. Mejorar actividades.	Leyes Nacionales e Internacionales relacionadas con los servicios de empresas de seguridad privada. Definición de la Política.	Informes de la gerencia. Auditorías. Seguimiento de las actividades operativas.
Clientes	Externo	Cumplimiento ético y legal. Calidad del servicio contratado. Adaptabilidad. Capacidad de reacción ante riesgos.	Definición de Contratos.	Evaluar la satisfacción del cliente. Verificación de contratos.
ANESI	Externo	Preservar la afiliación.	Regulaciones enfocadas al sector de la seguridad privada.	Conservar la afiliación.
Entorno Operativo	Externo	Respeto a los Derechos Humanos. Intolerancia a la violencia.	Principios éticos. Ley de Uso de Fuerza.	Personal dispuesto a escuchar quejas.
Proveedores	Externo	Cumplimiento de contratos.	Verificación de contratos.	Evaluar a los proveedores. Seguimiento del cumplimiento de lo detallado en los contratos

Entes de Control	Externo	Cumplimiento legal.	Cumplimiento de permisos.	Lograr obtener los permisos de operaciones, uniformes y porte y tenencia de armas.
Organismos enfocados al respeto de los Derechos Humanos	Externo	Control del uso excesivo de la fuerza. Protección de la dignidad humana.	Principios del ICoC.	Gestión del uso de armas, uso de la fuerza y capacitación del personal operativo.
Certificadores ISO	Externo	Cumplimiento normativo.	Requisitos de las Normas ISO.	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos.

Nota: Elaborado por el autor.

4.3. Determinación del campo de aplicación del sistema de gestión de las operaciones de seguridad privada.

Para responder el siguiente requisito se elaboró un alcance delimitado y alineado con los servicios que presta la organización.

Por lo tanto, el aporte es el siguiente:

Alcance del SGOS.

El sistema de gestión se limita a tratar las operaciones que ofrece la empresa de seguridad privada en la provincia de Imbabura. Para mayor exactitud el presente sistema engloba las operaciones de vigilancia, seguridad privada y seguridad electrónica. Cada una de las operaciones se alineará con los principios de la Norma ISO 18788:2018 y leyes vigente en el país lo que se reflejará en las políticas, procedimientos y procesos de la empresa de seguridad privada.

CLÁUSULA V.

5. Contexto de la Organización.

El capítulo II comprende a la Cláusula 5: Liderazgo.

5.1. Generalidades.

El requisito de generalidades evalúa la presencia de la Alta Dirección en el funcionamiento de la organización, por lo que es netamente un apartado donde se debe evaluar lo visto.

Los aportes comienzan desde el siguiente punto.

Punto 5.1.1. Declaración de Conformidad.

Para la organización contar con la Declaración de Conformidad alineada con principios de órganos internacionales valida el compromiso que tiene con los derechos humanos y su comunidad, ya que no solo se preocupa por el servicio que brinda sino por el impacto con su entorno.

Por ende, la aportación es la siguiente:

PROPUESTA DE DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 18788:2018.

1. **Título del Documento:** Propuesta de Declaración de Conformidad Basada en la Norma ISO 18788:2018.
2. **Objeto:** Diseño de un Sistema de Gestión de Operaciones mediante la Norma ISO 18788:2018.
3. **Compromisos solicitados en los requisitos por parte de la Norma ISO 18788:2018.**

3.1. Compromiso con los Derechos Humanos respecto al Código

Internacional de Conducta para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada. (ICoc).

La Alta Dirección de la empresa COPRISEG, en el desempeño de sus funciones estratégicas y operativas, proclama un firme e inevitable compromiso con el respeto, protección y promoción de los derechos humanos, de acuerdo con lo determinado en el Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018.

La organización de seguridad privada acoge los principios fundamentales del Código Internacional de Conducta para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada en aspectos como:

- Uso de la Fuerza.
- Trato a las personas.
- Respeto a los Derechos Humanos.
- Rendición de Cuentas.

3.2. Compromiso con las Buenas Prácticas del Documento de Montreux.

La empresa de seguridad privada en conjunto con la Alta Dirección reconoce la importancia del Documento de Montreux en relación con las operaciones que desarrollan este tipo de organizaciones.

Cabe recalcar que la empresa adopta los fundamentos del Documento de Montreux en los siguientes aspectos:

- Control de armas.
- Contrataciones responsables con proveedores de armas y municiones.

- Control de desempeño en quienes fungen como operadores de seguridad.

3.3. Compromiso con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

Considerando los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos la empresa de seguridad privada relaciona sus funciones con:

Proteger.

- Acatar leyes y reglamentos vigentes en el país donde desarrolla sus actividades con respecto a los Derechos Humano

Respetar.

- Contar con políticas, procedimientos que vulneren los Derechos Humanos.

Remediar.

- Tener procedimientos que solventen cualquier tipo de operación en contra de los derechos humanos provocados por actividades monitoreadas por la empresa de seguridad privada.

4. Compromiso de la Alta Gestión para con su personal operativo.

- Comunicar la Declaración de Conformidad.
- Hacer seguimiento de si dichos principios se cumplen.
- Actualizar la Declaración de Conformidad en base a nuevas normativas.

Si bien dichos códigos y documentos no son vigentes en Ecuador, adoptar los principios fundamentales en el desenvolvimiento organizacional es fundamental para impulsar una mejora en actividades y operaciones.

5.2. Política.

La política basada en la Norma ISO 18788:2018 se construye para que sea apropiada con el propósito de la organización.

Es así como se elabora la siguiente política:

Política para una Empresa de Seguridad Privada basada en la Norma ISO 18788:2018.

La Empresa de Seguridad Privada establecerá un compromiso orientado en el respeto a las personas que forman parte de la organización y a quienes integran el entorno donde se desarrollan las operaciones de seguridad, centrandose sus fundamentos en salvaguardar los derechos humanos, atenerse a las leyes vigentes y poniendo como estandarte los valores que representan y validan la trayectoria de la organización.

La determinación de la presente Política de Seguridad Privada es una expresión formal de organización estratégica derivada en el proceder de las actividades cuyo objetivo es y será entender el impacto de estas considerando en todo momento los riesgos, leyes y derechos humanos en base a la Norma ISO 18788:2018, sentadas las bases la política corporativa orienta sus objetivos a:

- Reducir los riesgos operativos.
- Garantizar un servicio fiable.
- Consolidar una cultura de mejora continua.
- Rendir cuentas con honestidad.
- Asegurar a quienes confiaron en su servicio integridad y profesionalidad para proteger activos y vida.
- Cumplir a cabalidad con las leyes nacionales vigentes para empresas de seguridad privada.

- Portar armas autorizadas con documentación actualizada.
- Actuar con buenas prácticas basadas en la capacitación del personal.
- Actualizar procedimientos que no aumenten valor, ni se basen en principios de respeto a los derechos humanos.

La Empresa de Seguridad Privada acepta que sus operaciones pueden traer consecuencias negativas con respecto a los derechos humanos, por esto se deja en claro que se rechaza todo tipo de acto cruel e inhumano que ponga en peligro el bienestar de las personas. Así como también se compromete a escuchar denuncias con respecto a malos tratos de parte de personas externas.

El compromiso con un ambiente sano y seguro se pone en evidencia al adquirir la responsabilidad de evitar, prevenir y reducir situaciones peligrosas con nuestro personal, por eso se adoptarán continuos análisis de riesgos y se elaborarán protocolos para el correcto uso de la fuerza.

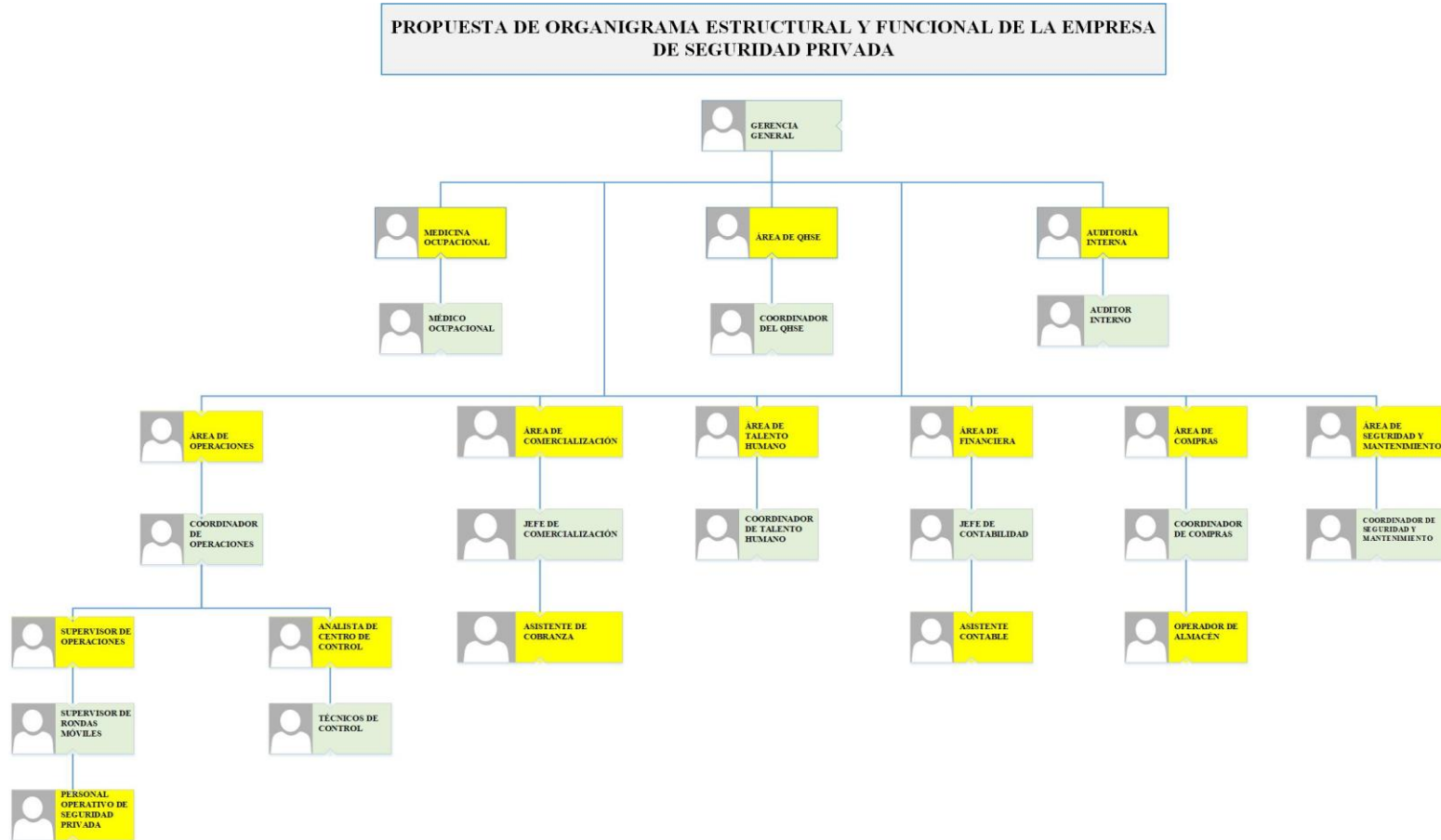
Por último, esta política formará parte de la institución y será comunicada por los medios internos a todos quienes conformen la misma.

5.3. Roles y responsabilidades.

Es necesario dejar en claro que la empresa cuenta con una organización adecuada, pero el organigrama que se presentará a continuación fue diseñado en base a una organización dividida en áreas, para que los roles y responsabilidades están definidos y el personal no tenga inconvenientes en saber cuáles son sus obligaciones. Además, se agregó un puesto con mucho peso, el de auditoría interna.

Aquí se muestra el aporte:

Ilustración 12: Organigrama Estructural y Funcional de la Empresa de Seguridad Privada



Nota: Elaborado por autor.

Si bien el organigrama propuesto muestra como la empresa se organiza con respecto a áreas y cargos, no se detallan las funciones y responsabilidades de cada uno de los integrantes de la empresa de seguridad privada.

Es por esto por lo que a continuación se detallarán las funciones y responsabilidades de cada uno con el objetivo de establecer una clara comprensión del desenvolvimiento del personal en sus áreas.

También cabe aclarar que definir las responsabilidades y funciones del personal beneficia al sistema de gestión porque asegura cumplir con los requisitos de la Norma ISO 18788:2018.

Tabla 18:
Definición de Funciones y Responsabilidades Gerente General

Funciones y Responsabilidades
1. Gerente General
a. Definición.
Es la máxima autoridad en la empresa de seguridad privada. Desde su labor se debe demostrar un estrecho compromiso con los derechos humanos, cumplimiento de leyes, normativas y políticas. A demás se encarga de verificar si el desempeño del sistema de gestión esta direccionado a la mejora continua.
b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.
Gerencia General: Gerente General.
Dependencia directa: No tiene dependencia funcional.
Subordinados: Toda la organización.
c. Funciones.
<ul style="list-style-type: none">• Representar legalmente a la empresa de seguridad privada delante de clientes, autoridades y sociedad.

-
- Proporcionar los recursos requeridos por parte de quienes integran la empresa.
 - Impulsar la Política basada en la Norma ISO 18788:2018.
 - Delegar responsabilidades para que el sistema de gestión genere beneficios.
 - Establecer un ambiente laboral centrado en la ética, honestidad y legitimidad.

d. Responsabilidades.

- Garantizar que el sistema de gestión se alinee con la cultura de valores de la empresa.
- Priorizar la protección de los derechos humanos en todas las actividades, operaciones y servicios que brinda la empresa.
- Asegurar que la empresa de seguridad privada cumpla con todas las leyes vigentes.
- Estimar el impacto de los riesgos en beneficio de la reputación organizacional.
- Responsable de revisiones del sistema de gestión.

e. Marco de Relaciones

Coordinador de Operaciones.

Jefe de Comercialización.

Coordinador de Talento Humano.

Jefe de Contabilidad.

Coordinador de Compras.

Coordinador de Seguridad y Mantenimiento.

Clientes.

Proveedores.

Autoridades locales.

Entes de control.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 19:
Definición de Funciones y Responsabilidades Médico Ocupacional

Funciones y Responsabilidades

2. Médico Ocupacional.

a. Definición.

Es el responsable de salvaguardar la salud de quienes conforman la empresa, asegurando que las operaciones se desarrollen conforme a lo permitido en términos establecidos por normas de salud ocupacional o decretos nacionales.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Medicina Ocupacional: Médico Ocupacional

Dependencia directa: Gerente General.

Subordinados: N/P

c. Funciones.

- Calificar las aptitudes médicas dependiendo del rol operativo que tenga el trabajador.
 - Evaluar riesgos físicos, psicosociales y ergonómicos para los operativos.
 - Indagar las causas principales en caso de ocurrir un accidente laboral.
 - Fomentar campañas a favor de la salud en los trabajadores.
-

-
- Participar en la adquisición de equipos de protección personal para los operativos.

d. Responsabilidades.

- Examinar periódicamente la salud de los trabajadores.
- Prevenir y controlar las condiciones laborales del personal.
- Aportar opiniones acerca de que riesgos se pueden presentar al realizar operaciones de seguridad.
- Garantizar que los criterios para actuar en operaciones de seguridad privada no pongan en riesgo la integridad propia, ajena y del entorno.
- Guardar confidencialidad con los datos y resultados médicos obtenidos en las revisiones.

e. Marco de Relaciones

Gerente General.

Coordinador de Recursos Humanos.

Coordinador de Operaciones.

Personal evaluado.

Nota: Elaborado por autor.

**Tabla 20:
Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador del QHSE**

Funciones y Responsabilidades

3. Coordinador del QHSE.

a. Definición.

Es el encargado de integrar sistemas de gestión a las empresas. De hecho, se centra en calidad, seguridad y salud en el trabajo, ambiente y operaciones de seguridad privada.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área del QHSE: Coordinador de QHSE.

Dependencia directa: Gerente General.

Subordinados: N/P

c. Funciones.

- Planificar, ejecutar y mantener los sistemas de gestión diseñados para la empresa.
- Distinguir riesgos en relación con calidad, seguridad y salud en el trabajo, entorno y operaciones de seguridad privada.
- Plantear medidas preventivas y correctivas.
- Formar al personal operativo para que su actuar no afecte su propia integridad ni las de los demás, lleve equipos de protección en todos los momentos necesarios y esté al tanto de sus derechos laborales.
- Colaborar activamente en las investigaciones de accidentes laborales.

d. Responsabilidades.

- Demostrar de que todos los servicios ofrecidos por la empresa cumplen con los niveles de compromiso dichos en sus políticas, procedimientos y procesos.
- Salvaguardar en todo momento la integridad del personal operativo.
- Responsabilizarse de la elaboración de estrategias que traigan consigo la mejora continua.
- Confirmar el cumplimiento de requisitos y leyes vigentes.
- Manejar el uso sostenible de recursos para que no generen desperdicios en el entorno.

e. Marco de Relaciones

Gerente General.

Coordinador de Operaciones.

Coordinador de Talento Humano.

Médico Ocupacional.

Personal que integra el sistema de gestión

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 21:
Definición de Funciones y Responsabilidades Auditor Interno

Funciones y Responsabilidades

4. Auditor Interno.

a. Definición.

Es el encargado de evaluar de forma independiente y ética al sistema de gestión y al funcionamiento de la empresa.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Auditoría Interna: Auditor Interno

Dependencia directa: Gerente General

Subordinados: S/P

c. Funciones.

- Organizar, realizar y documentar evaluaciones internas con respecto al sistema de gestión.
 - Calificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma aplicada para el sistema de gestión.
 - Asegurar que el proceder en protocolos, procesos y procedimientos respeten las leyes vigentes y los derechos humanos.
-

-
- Reconocer oportunidades de mejora.
 - Controlar la implementación de acciones preventivas y correctivas.
 - Comunicar objetivamente a Gerencia General el resultado de las evaluaciones hechas.

d. Responsabilidades.

- Corroborar el cumplimiento de los requisitos en base a los resultados obtenidos.
- Tener un comportamiento imparcial para que no se nuble ante la verdad del estado de las distintas áreas.
- Dar fe del desempeño operativo en lo referente al cumplimiento de leyes y normas vigentes.
- Potenciar el sistema de gestión.
- Contribuir con documentación debidamente redactada, que sea entendible y clara para que a partir de ahí se logren tomar decisiones que beneficien al sistema de gestión.

e. Marco de Relaciones

Gerente General.

Coordinador de Operaciones

Coordinar QHSE.

Áreas evaluadas.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 22:
Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador de Operaciones

Funciones y Responsabilidades

5. Coordinador de Operaciones.

a. Definición.

Es el encargado de gestionar el servicio de guardianía y al personal operativo. Organiza, planifica y supervisa el correcto cumplimiento de las operaciones en las que se refleja el servicio de la empresa para con su comunidad, además es quien debe mantenerse al tanto de actualizaciones de normativas y leyes que rigen en el país.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Coordinación de Operaciones: Coordinador de Operaciones

Dependencia directa: Gerente General

Subordinados: Supervisor de Operaciones- Analista de Centro de Control- Supervisor de Rondas Móviles- Técnico de Control-Personal Operativo de Seguridad Privada.

c. Funciones.

- Gestionar y supervisar el desarrollo de los servicios de seguridad que brinda la organización a sus clientes de manera óptima, ética, legal y con el compromiso de respetar la dignidad humana.
 - Monitorear el actuar de quienes ocupen los siguientes cargos: Supervisor de Operaciones- Analista de Centro de Control-Supervisor de Rondas Móviles- Técnico de Control-Personal Operativo de Seguridad Privada.
 - Distribuir adecuadamente los recursos humanos y materiales necesarios dependiendo de la situación que se presente.
-

-
- Poner en marcha los protocolos que establecen criterios acerca del correcto uso de la fuerza, armas y municiones.
 - Responder adecuadamente a la presencia de riesgos y situaciones donde los guardias deban actuar con respecto a los procesos, procedimientos, políticas y protocolos establecidos.

d. Responsabilidades.

- Elaborar protocolos, procesos, procedimientos que establezcan criterios acerca del correcto uso de la fuerza, armas y municiones.
- Alinear las operaciones de seguridad privada a los principios éticos, leyes vigentes y respeto a los derechos humanos.
- La ejecución operativa debe ser programada, desarrollada y supervisada.
- Matricular el armamento.
- Estar al tanto de la disponibilidad de los recursos, priorizando el abastecimiento de estos por el alto grado de riesgo que se puede presentar si existieran carencias a la hora de responder ante una emergencia.

e. Marco de Relaciones

Gerente General.

Personal Operativo.

Coordinador de Recursos Humanos.

Medico Ocupacional.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 23:
Definición de Funciones y Responsabilidades Jefe de Comercialización

Funciones y Responsabilidades

6. Jefe de Comercialización.

a. Definición.

Es el encargado de atraer y conservar a los consumidores de los servicios que presta la empresa de seguridad privada. Debe ofrecer de forma honesta un servicio acorde a la capacidad operativa de la empresa y gestiona las actividades comerciales de la misma.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de comercialización: Jefe de Comercialización

Dependencia directa: Gerente General.

Subordinados: Asistente de Cobranza.

c. Funciones.

- Desarrollar estrategias comerciales acordes a los principios de la organización y sistema de gestión.
 - Ofrecer servicios compatibles con la capacidad operativa de la organización para que no existan mal entendidos ni exigencias que no se puedan solventar.
 - Elaborar contratos legales para cumplir con el abastecimiento de recursos de la organización.
 - Fomentar la cultura de la responsabilidad en venta de servicios alineados con el respeto a los derechos humanos y conforme a leyes vigentes.
-

-
- Avalar que el servicio ofrecido será honesto y legal conforme a los principios de la organización.

d. Responsabilidades.

- Evaluar la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio de los proveedores.
- Comercializar y vender productos y servicios de la organización.
- Garantizar la satisfacción de quienes adquieren los productos o servicios.
- Impedir que la organización tenga relaciones con acciones ilícitas relacionadas con clientes y proveedores.

e. Marco de Relaciones

Gerente General.

Asistente de Cobranza.

Coordinador de Operaciones

Proveedores.

Clientes.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 24:
Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador de Talento Humano

Funciones y Responsabilidades

7. Coordinador de Talento Humano.

a. Definición.

Es el encargado de hacer cumplir la legislación laboral nacional para el personal administrativo y operativo. Velando por quienes forman parte de la organización haciendo que se impulse la cultura del respeto mutuo y evitando conflictos internos.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de Talento Humano: Coordinador de Talento Humano

Dependencia directa: Gerente General.

Subordinados: N/P

c. Funciones.

- Desarrollar procesos para la selección y vinculación de personal capacitado, principalmente para que se desenvuelva en actividades operativas de riesgo.
- Impulsar y planificar capacitaciones cuyo objetivo sea mostrar la importancia de respetar los derechos humanos, saber usar la fuerza y el correcto uso de las armas.
- Garantizar al personal un entorno sano, libre de actos discriminatorios y que pongan en riesgo la integridad del personal.
- Reaccionar frente a malos comportamientos del personal con sanciones o en casos especiales desvinculación de la organización.
- Participar en evaluaciones de conducta del personal.

d. Responsabilidades.

- Elaborar contratos justos al personal donde se refleje el cumplimiento de la legislación nacional.
 - Dar credenciales institucionales al personal operativo y administrativo.
 - Validar la documentación de quienes forman parte del proceso de selección de la organización.
 - Responder a quejas internas de forma privada.
-

-
- Diseñar contratos legalmente alineados con leyes laborales nacionales que respeten a los trabajadores, consideren su bienestar y pongan como prioridad su integridad.

e. Marco de Relaciones

Gerente General.

Coordinador de Operaciones.

Jefe de Comercialización.

Jefe de Contabilidad.

Coordinador de Compras.

Coordinador de Seguridad y Mantenimiento.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 25:
Definición de Funciones y Responsabilidades Jefe de Contabilidad

Funciones y Responsabilidades

8. Jefe de Contabilidad.

a. Definición.

Es el encargado de controlar los procesos financieros y contables de la organización de forma transparente para rendir cuentas honestas al sistema de gestión y a la alta dirección.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de Financiera: Jefe de Contabilidad

Dependencia directa: Gerente General.

Subordinados: Asistente Contable.

c. Funciones.

- Manejar los procesos financieros y contables con respecto a leyes financieras y laborales.
- Asegurar los pagos a proveedores y personal corroborando documentación legal.
- Emplear acciones para la disponibilidad de recursos.
- Generación y evaluación de datos financieros.
- Demostrar con informe financieros que la organización es honesta

d. Responsabilidades.

- Impedir que la organización tenga relaciones con acciones ilícitas relacionadas con clientes y proveedores.
- Documentar legalmente las transacciones.
- Monitorear todas las transacciones.
- Proporcionar documentación para las auditorías a los entes reguladores.

e. Marco de Relaciones

Gerente General.

Proveedores

Clientes.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 26:
Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador de Compras

Funciones y Responsabilidades

9. Coordinador de Compras.

a. Definición.

Es el encargado de adquirir bienes y servicios con transparencia debido a que muchos de los productos pueden estar relacionados con malas prácticas laborales, poniendo en riesgo la reputación de la organización en caso de adquirir los mismos.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de Compras: Coordinador de Compras.

Dependencia directa: Gerente General.

Subordinados: Operador de Almacén.

b. Funciones.

- Seleccionar proveedores en base al Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018.
- Implementar la cultura de compra consciente, relacionado a productos seguros para el personal.
- Monitorear periódicamente el inventario de recursos.
- Evaluar periódicamente el servicio de los proveedores.

c. Responsabilidades.

- Impedir que la organización tenga relaciones con acciones ilícitas relacionadas con proveedores.
 - Adquirir adecuadamente recursos necesarios para el personal administrativo y operativo.
-

-
- Documentar legalmente las transacciones de compra
 - Entregar uniformes y equipos de protección personal a los integrantes de la organización.

d. Marco de Relaciones.

Gerente General.

Proveedores.

Personal Operativo y Administrativo.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 27:
Definición de Funciones y Responsabilidades Coordinador de Seguridad y Mantenimiento

Funciones y Responsabilidades

10. Coordinador de Seguridad y Mantenimiento.

a. Definición.

Es el encargado de la continuidad operativa de la organización ya que se responsabiliza de la infraestructura física y tecnológica.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de Seguridad y Mantenimiento: Coordinador de Seguridad y Mantenimiento.

Dependencia directa: Gerente General.

Subordinados: N/P

c. Funciones.

- Monitorear actividades de mantenimiento de los equipos y sistemas tecnológicos de la organización.
 - Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas tecnológicos.
-

-
- Diagnosticar riesgos técnicos que pueden afectar el desarrollo de las actividades de la empresa.
 - Participar activamente en la adquisición de recursos tecnológicos y físicos.
 - Fomentar inducciones para el correcto uso de los equipos y sistemas tecnológicos.

d. Responsabilidades.

- Controlar personas que ingresan a las instalaciones de la organización.
- Mantener actualizadas los usuarios y claves de accesos
- Verificar periódicamente el estado de las licencias de los softwares.
- Mantener segura la instalación de la organización con revisiones de ventanas, iluminación, puertas de acceso y cerrojos.
- Mantener óptimamente todos los sistemas de seguridad física y tecnológica.

e. Marco de Relaciones.

Gerente General.

Coordinador de Compras.

Coordinador de Operaciones.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 28:
Definición de Funciones y Responsabilidades Supervisor de Operaciones

Funciones y Responsabilidades

11. Supervisor de Operaciones.

a. Definición.

Es el encargado de determinar que las actividades de seguridad privada se desarrollen sin presentar inconvenientes relacionados con la vulnerabilidad de los derechos humanos.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de Operaciones: Supervisor de Operaciones

Dependencia directa: Coordinador de Operaciones.

Subordinados: Supervisor de Rondas Móviles-Personal Operativo de Seguridad Privada.

c. Funciones.

- Asegurar el correcto desarrollo de las operaciones de seguridad privada.
- Monitorear el proceder del personal operativo, en cuanto corresponde al nivel de actuación en las situaciones que se presentan.
- Garantizar un trato óptimo con los clientes.
- Considerar en todo momento que el personal operativo cuenta con los recursos necesarios.

d. Responsabilidades.

- Documentar como se presentaron distintas situaciones y como se actuó para solucionarlas.
 - Gestionar las rutas de vigilancia de seguridad.
-

-
- Verificar el correcto porte de equipos de protección personal, armas y municiones.
 - Poner atención en el cumplimiento justo de las condiciones laborales del personal operativo.

e. Marco de Relaciones.

Gerente General.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Rondas Móviles.

Personal Operativo de Seguridad Privada.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 29:
Definición de Funciones y Responsabilidades Analista de Centro de Control

Funciones y Responsabilidades

12. Analista de Centro de Control.

- **Definición.**

Es el encargado de monitorear y responder oportunamente en tiempo real a los eventos que se enfrenta la empresa de seguridad privada a través de los equipos tecnológicos.

- **Identificación y referencia en el puesto de trabajo.**

Área de Operaciones: Analista de Centro de Control.

Dependencia directa: Coordinador de Operaciones.

Subordinados: Técnico de Control.

- **Funciones.**

- Prestar atención constante a los sistemas de vigilancia.
-

-
- Mantener en orden las operaciones de seguridad privada en tiempo real.
 - Registrar novedades presentadas en eventos operativos de seguridad.
 - Documentar el proceder en patrullajes y operativos para tener constancia de si el actuar estuvo acorde a los principios de derechos humanos que tiene la empresa.
 - **Responsabilidades.**
 - Hacer llegar información delicada del proceder en operativos al Coordinador de Operaciones.
 - Recomendar la activación de protocolos dependiendo del evento que se presente.
 - Asegurar la ubicación y operaciones del personal operativo de seguridad.
 - Impedir que la organización tenga relaciones con acciones ilícitas.
 - **Marco de Relaciones.**

Gerente General.

Coordinador de Operaciones.

Técnico de Control.

Supervisor de Rondas Móviles.

Personal Operativo de Seguridad Privada.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 30:
Definición de Funciones y Responsabilidades Asistente de Cobranza

Funciones y Responsabilidades

13. Asistente de Cobranza.

a. Definición.

Es el encargado de manejar el proceso de cobros en la organización a través de prácticas que no vulneren la dignidad de los clientes.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de Comercialización: Asistente de Cobranza.

Dependencia directa: Jefe de Comercialización.

Subordinados: N/P.

c. Funciones.

- Supervisar periódicamente de clientes con deudas.
- Recordar a los clientes deudores que tienen saldos pendientes.
- Fortalecer las relaciones mediante el respeto a los clientes.
- Emitir informes acerca de cuentas que tienen problemas de deuda y cuentas que ya han cancelado lo acordado en los contratos.

d. Responsabilidades.

- Mantener actualizados los registros de abonos de los servicios ofrecidos por la organización.
- Documentar legalmente la facturación y reportes de abonos.
- Validar que los abonos sean los correctos y provengan de personas y/o establecimientos determinados en los contratos.
- Cobrar y recibir abonos sin inmiscuirse en sobornos o actos ilícitos.

e. Marco de Relaciones.

Jefe de Comercialización.

Jefe de Contabilidad.

Cliente.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 31:
Definición de Funciones y Responsabilidades Asistente de Contabilidad

Funciones y Responsabilidades

14. Asistente de Contabilidad.

a. Definición.

Es el encargado de apoyar el monitoreo de las operaciones contables, verificando que las mismas sean transparentes y alineadas con leyes y principios de la organización.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de Financiera Asistente de Contabilidad.

Dependencia directa: Jefe de Contabilidad.

Subordinados: N/P.

c. Funciones.

- Gestionar la documentación física y digital de facturas, órdenes de pago y recibos de la organización.
- Brindar apoyo en la elaboración de reportes financieros.
- Verificar que los pagos emitidos al personal y proveedores estén respaldados por la documentación adecuada

d. Responsabilidades.

- Documentar legalmente las transacciones contables.
-

-
- Obtener y analizar datos financieros.
 - Fungir como colaborador activo brindando opiniones y recomendaciones acerca de la contabilidad de la organización.
 - Impedir que la organización tenga relaciones con acciones ilícitas.

e. Marco de Relaciones.

Jefe de Contabilidad.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 32:
Definición de Funciones y Responsabilidades Operador de Almacén

Funciones y Responsabilidades

15. Operador de Almacén.

a. Definición.

Es el encargado de monitorear, cuidar y despachar los equipos de protección personal, uniformes y recursos físicos y tecnológicos para la organización.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de compras: Operador de Almacén

Dependencia directa: Coordinador de Compras

Subordinados: N/P.

c. Funciones.

- Recibir los recursos en bodega y asegurarse que estos se encuentren bajo la calidad y cantidad pactada en el contrato.
 - Registrar todos los recursos que entren y salgan de bodega.
 - Cuidar los equipos de protección personal, uniforme y recursos físicos y tecnológicos de la organización.
 - Informar aquellos recursos que se encuentran en stock y aquellos que están en demasía.
-

d. Responsabilidades.

- Administrar el inventario de recursos.
- Entregar recursos al personal con la debida autorización firmada por el Coordinador o Jefe de cada área.
- Mantener en orden la bodega para que sea más fácil identificar el posicionamiento de los recursos.
- Documentar el proceso de entrada y salida de recursos.

e. Marco de Relaciones.

Coordinador de Compras.

Coordinadores o Jefes de Áreas según corresponda.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 33:
Definición de Funciones y Responsabilidades Supervisor de Rondas Móviles

Funciones y Responsabilidades

16. Supervisor de Rondas Móviles.

a. Definición.

Es el encargado supervisar, verificar y estimar los servicios de campo de la empresa de seguridad privada corroborando el comportamiento del personal y manteniendo la atención a los lugares donde dichos servicios fueron contratados.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de operaciones: Supervisor de Rondas Móviles.

Dependencia directa: Coordinador de Operaciones-Supervisor de Operaciones.

Subordinados: Personal Operativo de Seguridad Privada.

c. Funciones.

- Hacer rondas móviles con las motocicletas de la organización a partir de las rutas establecidas y necesidades de los clientes.
- Enfocarse en el estado de los guardias para asegurarse que cumplan con sus actividades de forma correcta.
- Asegurar que el personal operativo de servicio de guardianía lleve todos los implementos necesarios para operar.
- Detectar comportamientos no alineados con los principios de la organización.
- Controlar actos que perjudiquen la dignidad humana del personal operativo de servicio de guardianía por parte del entorno y viceversa.

d. Responsabilidades.

- Monitorizar el eficiente desempeño en las operaciones de seguridad.
- Registrar las rutas y los lugares vigilados durante la jornada laboral.
- Comunicar al personal de forma clara que los únicos lugares a los que se pueden movilizar son los detallados en las rutas de rondas móviles.
- Documentar los hallazgos referentes al actuar del personal operativo de servicio de guardianía y también actividades sospechosas en las zonas vigiladas.
- Mantener la calma si se presenta una emergencia e informar directamente al Coordinador de Operaciones y/o Supervisor de Operaciones para que se coordine el actuar.

e. Marco de Relaciones.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Tabla 34:
Definición de Funciones y Responsabilidades Técnico de Control

Funciones y Responsabilidades

17. Técnico de Control.

a. Definición.

Es el responsable del mantenimiento e instalación de los equipos tecnológicos que ofrece la empresa de seguridad privada, colaborando con el soporte técnico de los equipos tanto para los clientes como para el personal.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de operaciones: Técnico de Control.

Dependencia directa: Coordinador de Operaciones-Analista del Centro de Control.

Subordinados: N/P

c. Funciones.

- Realizar el mantenimiento a los equipos tecnológicos de la organización y clientes.
- Instalar sistemas tecnológicos al centro de control y lugares o entidades que han contratado los servicios de la empresa de seguridad privada.
- Monitorear periódicamente el funcionamiento de los equipos tecnológicos.
- Brindar soporte técnico cuando se presenten anomalías en los servicios y equipos tecnológicos.

d. Responsabilidades.

- Documentar errores en el funcionamiento de los equipos tecnológicos para proceder a solucionarlo.
- Participar activamente en la adquisición de equipos tecnológicos que tengan mayor alcance y conectividad.
- Revisar constantemente el estado de los equipos tecnológicos.
- Capacitar al personal y clientes acerca del funcionamiento de los equipos tecnológicos.

e. Marco de Relaciones.

Coordinador de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

Coordinador de Compras.

Nota: Elaborado por autor.

Tabla 35:
Definición de Funciones y Responsabilidades Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardias)

Funciones y Responsabilidades

18. Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardias).

a. Definición.

Es el encargado de cuidar la integridad física y de los bienes de las personas que han depositado la confianza de contratar los servicios de la empresa de seguridad privada, al estar expuesto y ser uno de los representantes más visibles de la empresa su actuar debe estar enfocado en la legalidad, respeto a los derechos humanos, correcto uso de la fuerza y demostración de profesionalismo al momento de proceder con las operaciones necesarias.

b. Identificación y referencia en el puesto de trabajo.

Área de operaciones: Personal Operativo de Seguridad Privada.

Dependencia directa: Coordinador de Operaciones-Supervisor de Operaciones.

Subordinados: N/P

c. Funciones.

- Vigilar y salvaguardar establecimientos, bienes y personas, dependiendo de rutas establecidas y lugares correspondientes informados por el Coordinador de Operaciones.
- Supervisar la entrada y salida de personas, vehículos, materiales y todo tipo de elementos que la empresa haya dictado en el contrato.
- Prevenir eventos delictivos y actos que afecten la seguridad de quienes han contratado los servicios de la empresa mediante la vigilancia constante y el proceder controlado.
- Actuar en base a los procedimientos y protocolos operativos cuyo objetivo es indicar que el proceder del personal operativo de seguridad privada se basa en la legalidad, correspondencia y necesidad evitando así actos incorrectos, violentos o inhumanos que afecten la reputación de la empresa y el bienestar de las personas.
- Obrar a favor de la justicia manteniendo una conducta ética, igualitaria, coherente e imparcial con clientes, compañeros y personas externas.

d. Responsabilidades.

- Responder ante riesgos, emergencias e incidentes que se presenten a través del compromiso del respeto de los derechos y la dignidad humanos,
-

poniendo como prioridad el bienestar del cliente, pero actuando desde los procesos y protocolos establecidos.

- Participar activamente en inducciones o capacitaciones que amplíen su conciencia y responsabilidad con el entorno, debido a que el comportamiento del operativo de seguridad privada responde a valores personales y adquiridos en conferencias o cursos que se basan en potenciar la capacidad operativa, pero sobre todo la humana.
- Documentar en registros los hallazgos identificados durante las operaciones de seguridad privada.
- Llevar el adecuado uso del uniforme, equipos de protección personal y equipos de comunicación.
- Portar la credencial emitida por la empresa de seguridad privada que identifique al operativo como parte del personal de servicio de guardianía.
- Comunicar al Coordinador de Operaciones acerca del vencimiento de la matrícula del arma y estado del arma, municiones, equipos de comunicación para que no presenten percances en el momento de actuar.

e. Marco de Relaciones.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Nota: Elaborado por autor.

CLÀUSULA VI.

6. Planificación.

El capítulo III comprende a la Cláusula 6: Planificación.

6.1. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades.

Punto 6.1.2. Generalidades.

El apartado de generalidades abarca los requisitos para la identificación de los riesgos y oportunidades en base a la Norma ISO 18788:2018. Es necesario anticiparse y tener herramientas para responder a emergencias e incidentes en las operaciones de seguridad privada.

Es por esto por lo que para el sistema de gestión se elaborará una matriz que destaque los riesgos a los que se expone la organización para evaluarlos y aportar con aspectos con el objetivo de gestionarlos.

Hacia la resolución y como aporte para este punto se diseñó la siguiente Matriz de Riesgos para las Operaciones de Seguridad Privada:

Primeramente, se necesita una guía para entender la evaluación de los riesgos, se construyó una Matriz de Valoración de Riesgos donde se detalla la Probabilidad y la Consecuencia con los niveles y valores respectivos de cada una.

Tabla 36:
Matriz de Valoración de Riesgos

MATRIZ DE VALORACIÓN RIESGOS						
		CONSECUENCIAS				
		Insignificante	Menor	Intermedio	Mayor	Catastrófico
PROBABILIDAD		1	2	3	4	5
Casi Certeza	5	5	10	15	20	25
Probable	4	4	8	12	16	20
Intermedio	3	3	6	9	12	15
Poco probable	2	2	4	6	8	10
Raro	1	1	2	3	4	5

Nota: Elaborado por autor.

Como siguiente paso se detallan los valores para comprender a que nivel se encuentra cada riesgo analizado.

Los niveles son:

- Bajo.
- Intermedio.
- Alto.
- Crítico.

Tabla 37:
Valuación de Nivel de Riesgo

VALUACIÓN DE NIVEL DE RIESGO	
1 al 4	BAJO
5 al 10	INTERMEDIO
11 al 19	ALTO
20 al 25	CRÍTICO

Nota: Elaborado por autor.

Finalmente, el punto 6.1.1 se responde con la elaboración de la Matriz de Riesgos en base a la Norma ISO 18788:2018.

Tabla 38:
Matriz de Riesgos en base a los requisitos de la Norma ISO 18788:2018

ID	Riesgo Identificado	Probabilidad	Consecuencia	Nivel Riesgo	Tipo de Riesgo	Causa Probable	Consecuencias Potenciales	Propuesta de Tratamiento	Control	Responsable
RG-01	No contar con documentación disponible ante los riesgos de la cadena de suministros.	Probable	Mayor	Alto	Operacional.	Falta de atención a requisitos normativos.	Incorrecta elección de proveedores. Incumplimiento de leyes vigentes en la adquisición de recursos indispensables para las operaciones de seguridad.	Diseñar un procedimiento para analizar a los proveedores de la cadena de suministros. Dar conocimiento del procedimiento y capacitar al personal.	Monitorear el desarrollo del procedimiento.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.
RG-02	Evaluación de riesgos sin actualización.	Intermedio	Mayor	Alto	Operacional.	Falta de un procedimiento para la actualización de los riesgos .	Falta de detección de nuevos riesgos que al no ser analizados ponen en peligro la continuidad de las operaciones.	Establecer procedimientos para la actualización de riesgos si se presentan cambios en leyes, normas y entorno. Definir responsables.	Monitorear el desarrollo del procedimiento.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.

RG-03	Costos de las operaciones.	Probable	Mayor	Alto	Financiero. Operacional.	Toma de decisiones para las operaciones sin tomar en cuenta el costo del capital humano, recursos físicos y tecnológicos.	Limitaciones en el servicio. Reducción de la rentabilidad organizacional. Sobrecarga de trabajo.	Implementar un sistema conjunto de costos entre el área de operaciones y área financiera.	Monitorear periódicamente los costos de las operaciones.	Coordinador de Operaciones. Jefe de Contabilidad.
RG-04	No contar con documentación disponible ante el proceder del uso de la fuerza.	Casi Certeza	Catastrófico	Crítico	Operacional. Legal.	Falta un protocolo de acción en base a la Ley del Uso de la Fuerza del Ecuador.	Vulneración de los derechos humanos. Afectación a la imagen de la organización. Sanciones legales.	Diseñar e implementar un protocolo legal en base a la Ley del Uso de la Fuerza. Capacitaciones obligatorias al personal. Simulacros del uso de fuerza.	Documentar el protocolo y monitorear el actuar del personal operativo de seguridad privada.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Rondas Móviles. Personal operativo de seguridad privada.
RG-05	Insuficiente promoción de los derechos humanos.	Casi Certeza	Catastrófico	Crítico	Operacional. Legal.	Falta de integración de la importancia de los derechos humanos en las operaciones de seguridad privada.	Incorrecto uso de la fuerza. Afectación a la imagen de la organización. Proceder inapropiado a terceros. Juicios.	Capacitaciones acerca de la responsabilidad con los derechos humanos que incluyan casos prácticos.	Evaluaciones periódicas a las conductas del personal operativo de seguridad privada.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones. Personal Operativo de Seguridad Privada

RG-06	No contar con documentación disponible de cómo responder a eventos perturbadores.	Casi Certeza	Mayor	Crítico	Operacional. Legal.	Falta de un procedimiento para responder a situaciones críticas en las operaciones.	Respuestas improvisadas sin conocimiento de su funcionamiento. Incorrecta operatividad. Afectación a la imagen de la organización. Juicios.	Diseñar un protocolo legal para la correcta respuesta ante eventos críticos.	Documentar el protocolo y monitorear el actuar del personal operativo de seguridad privada.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones. Personal Operativo de Seguridad Privada.
RG-07	No contar con documentación disponible ante el proceder del uso de la fuerza letal.	Casi Certeza	Catastrófico	Crítico	Operacional. Legal.	Falta un protocolo de acción en base a la Ley del Uso de la Fuerza del Ecuador.	Vulneraciones graves de los derechos humanos. Afectación a la imagen de la organización. Sanciones legales. Clausura de la Organización.	Diseñar e implementar un protocolo legal en base a la implacable actuación del uso de la fuerza letal. Capacitaciones obligatorias al personal. Simulacros del uso de fuerza letal	Documentar el protocolo y monitorear el actuar del personal operativo de seguridad privada.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Rondas Móviles. Personal operativo de seguridad privada.

RG-08	No contar con documentación disponible ante el manejo de armas y municiones.	Casi Certeza	Catastrófico	Crítico	Operacional. Legal.	Falta un protocolo detallado del uso y control de armas y municiones.	Extravío y sustracción de armas o municiones. Problemas con los entes reguladores de armas (Fuerzas Armadas del Ecuador). Uso incorrecto de armas y municiones.	Diseñar e implementar un protocolo legal en base a manejo de armas y municiones.	Documentar el protocolo y monitorear el actuar del personal operativo de seguridad privada.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Rondas Móviles. Personal operativo de seguridad privada.
RG-09	Inexistente documentación ante quejas y reclamos.	Intermedio	Menor	Intermedio	Operacional	Falta de un procedimiento para dar seguimiento a quejas y reclamos.	Insatisfacción de los clientes. Afectación a la imagen de la organización. Retroalimentación operacional incompleta.	Diseñar e implementar un procedimiento que atienda las quejas y reclamos.	Documentar las quejas y reclamos para análisis.	Coordinador de Operaciones. Coordinador del QHSE.
RG-10	Errores en el control de acceso a las instalaciones de la organización.	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Operacional	Ausencia de verificación de identidad. Falta de atención del personal responsable.	Pérdida de información y registros. Interrupciones en el desarrollo operativo. Fuga de información valiosa.	Diseñar e implementar un registro para control de accesos detallando y revisando la identidad de quienes soliciten ingreso.	Documentar el acceso de quienes soliciten.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones

RG-11	Quebrantamientos a las Leyes para empresas de seguridad privada del Ecuador.	Casi Certeza	Catastrófico	Crítico	Operacional. Legal.	Desactualización de reformas a las Leyes Vigentes del Ecuador. Pasar por alto requisitos para las empresas de seguridad privada. Incumplimientos con los requisitos del Ministerio del Interior.	Juicios. Clausura de la Organización. Sanciones económicas. Interrupción de las operaciones de seguridad privada. Desafiliación del ANESI.	Determinar un exhaustivo sistema de revisión legal.	Revisión periódica de las leyes ecuatorianas para empresas de seguridad privada y sus modificaciones.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones. Gerente General.
RG-12	Viralización de eventos operativos donde se presentaron errores.	Probable	Mayor	Alto	Operativo. Reputacional	Errores en las operaciones de seguridad grabados y subidos a redes de difusión. Mal proceder del personal operativo de seguridad privada.	Afectación a la imagen de la organización. Pérdida de la confianza de clientes y comunidad. Pérdidas económicas por cierres de contratos.	Comprender con claridad los protocolos diseñados. Evaluar el estado del personal operativo de seguridad privada. Asumir y rectificar el error.	Monitoreo al desempeño del personal operativo de seguridad privada.	Auditor Interno. Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones. Personal. Coordinador del QHSE.

RG-13	EPP's para el personal operativo de seguridad privada en mal estado.	Casi Certeza	Catastrófico	Crítico	Operativo. Legal.	Compra de equipamiento de baja calidad. Inventario de recursos sin monitoreo.	Accidentes laborales. Problemas con el Ministerio de Trabajo. Afectación a la imagen de la organización. Personal incompleto.	Documentar el registro y estado de los epp's para operaciones de seguridad privada.	Monitorear el inventario de recursos para encontrar daños en los mismos.	Coordinador de Compras. Coordinador de Operaciones.
RG-14	Errores en los sistemas y equipos tecnológicos de seguridad privada.	Probable	Intermedio	Alto	Operativo. Tecnológico.	Inadecuado mantenimiento. Softwares obsoletos.	Perjudica la protección de los clientes.	Diseñar un plan de mantenimiento preventivo para los sistemas y equipos tecnológicos.	Monitorear el correcto mantenimiento de los equipos y sistemas tecnológicos.	Analista del Centro de Control. Técnico de Control.
RG-15	Pérdida de datos sensibles.	Intermedio	Mayor	Alto	Operativo. Tecnológico.	Ausencia de respaldo y de protección datos.	Información delicada perdida. Compromiso con el cliente totalmente roto.	Diseñar un plan para respaldar y proteger la información.	Control periódico de las bases de datos.	Analista del Centro de Control. Técnico de Control.

RG-16	Ausencia de cobertura de seguros.	de de	Probable	Intermedio	Alto	Operacional. Legal. Financiero.	Desconocimiento del requisito normativo y de los beneficios que brindan los seguros a las organizaciones.	Disminución patrimonial. Sin respaldo al presentarse incidentes graves que afectan la economía institucional.	Gestionar contrataciones de seguros para el personal operativo de seguridad privada.	Evaluar los beneficios del seguro.	Gerente General. Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones. Jefe de Contabilidad.
-------	-----------------------------------	-------	----------	------------	-------------	---------------------------------	---	---	--	------------------------------------	---

Nota: Elaborado por autor, además se evaluaron riesgos físicos y psicológicos para los guardias, se los encuentra en el apartado de la Cláusula 8, punto 8,7.

Para complementar el apartado, también se plantearon oportunidades para mejorar el sistema de gestión.

Tabla 39:
Matriz de Oportunidades en base a los riesgos

ID	Oportunidad	Impacto	Propuesta
OP-01	Formación en Derechos Humanos y Uso Correcto de la Fuerza en las Operaciones.	Aumento del desempeño en el personal operativo de seguridad privada. Aumento de conciencia operativa a partir del conocimiento ético y legal.	Diseñar e implementar un plan de capacitación para el personal operativo de seguridad privada.
OP-02	Empleo de sistemas tecnológicos óptimos y con mayor velocidad de respuesta.	Monitoreo avanzado de las operaciones de seguridad privada.	Destinar fondos a la mejora de los sistemas tecnológicos.
OP-03	Documentación de protocolos fundamentales para reaccionar ante eventos de emergencia.	Alineación con las leyes vigentes del Ecuador. Minimización de incidentes.	Diseñar, monitorizar y documentar los protocolos.
OP-04	Optimización de canales para atender a quejas y reclamos.	Aumento de la confianza entre cliente e institución.	Diseñar y documentar protocolos de atención al cliente.

0P-05	Evaluación y mejora continua del sistema de gestión.	Determinación de acciones que se anticipen a posibles errores.	Determinar indicadores para evaluaciones semestrales.
--------------	--	--	---

Nota: Elaborado por autor

6.2. Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos.

Punto 6.2.1. Generalidades.

Los objetivos de seguridad privada deben estar alineados con la política y razón de ser de la organización, por lo mismo se plantearon objetivos coherentes, aplicables y medibles a la Empresa de Seguridad Privada.

Tabla 40:
Matriz de Definición de objetivos para el SGOS

ID	Objetivo ¿Qué?	Base ¿Por qué?	Propósito ¿Para qué?	Indicador	Meta	Responsable	Período
OB-01	Instruir en la totalidad al personal operativo y administrativo en principios de derechos humanos, aplicación de fuerza y marco legal vigente.	Responde al compromiso legal y a la política de seguridad privada planteada.	Asegurarse de que la intervención sea acorde a las medidas legales y garantías con la dignidad humana.	% del personal operativo y administrativo capacitado.	100% del personal operativo y administrativo capacitado.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.	1 vez por año.
OB-02	Mantener registros y documentación del monitoreo de uso de fuerza, armas y municiones.	Responde a los requisitos legales y normativos.	Garantiza la correcta prevención de incidentes y vulneraciones a los derechos	N ^a de registros del monitoreo de uso de fuerza, armas y municiones.	100% del cumplimiento de los protocolos documentados y registrados.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.	1 vez al mes.

			individuales de las personas.			Supervisor de Rondas Móviles.	
OB-03	Examinar las evaluaciones de los riesgos operativos y legales.	Atiende a los requisitos de análisis de riesgos.	Detección y anticipación de amenazas influyentes en la organización.	N ^a de evaluaciones de los riesgos.	Asegurar la continuidad operativa.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.	1 vez cada seis meses.
OB-04	Asegurar la legalidad, actualización y validación de los protocolos.	Cumplimiento de las leyes vigentes en el país.	Prevención de problemas reputacionales y juicios por malas prácticas operativas.	N ^a protocolos diseñados y validados en base al marco legal del país.	100% de protocolos analizados.	Gerencia. Coordinar de Operaciones.	1 vez cada seis meses.

OB-05	Desarrollar criterios de monitoreo y supervisión para el cumplimiento de la Norma ISO 18788.	Gestiona el funcionamiento de las operaciones de seguridad.	Impulsar la mejora continua del sistema de gestión.	Nº de indicadores para las operaciones.	100% de operaciones evaluadas.	Auditor Interno. Coordinador de Operaciones.	1 vez cada seis meses.
OB-06	Ejecutar seguimientos a los niveles de satisfacción de los clientes que contratan los servicios de seguridad privada.	Mantiene la satisfacción del cliente.	Reconocer áreas de mejora.	Nº de clientes satisfechos.	100% de clientes satisfechos.	Coordinador de operaciones.	1 vez cada mes

Nota: Elaborado por autor

Punto 6.2.2. Logro de los objetivos de las operaciones de seguridad y tratamiento de riesgos.

El diseño del sistema de gestión contiene un marco para la implementación y mantenimiento de logros en los objetivos y el tratamiento de los riesgos, esto se evidencia en la construcción de la Matriz de Riesgos, Matriz de Oportunidades y en la Matriz de Objetivos. Lo planteado se alinea con las leyes vigentes, respeto a derechos humanos, buen operar y mejora continua.

Para la organización y su correcto funcionamiento se designaron responsables directamente relacionados con los riesgos, oportunidades y objetivos demostrando la difusión interna de lo antes mencionado.

En casos donde los riesgos no puedan eliminarse se proponen medidas para tratarlos dando por respondida la aceptación del riesgo priorizando la reputación de la organización y asegurándose de la continuidad operativa.

Finalmente se determinaron períodos de revisión donde los responsables deben tomar decisiones actuando a través de las medidas establecidas determinando si los riesgos, oportunidades y objetivos presentan ventajas para el crecimiento organizacional.

CLÁUSULA VII.

7. Soporte.

El capítulo IV comprende a la Cláusula 7: Soporte.

7.1. Recursos.

Punto 7.1.1. Generalidades.

En este punto se toma en cuenta si se ha considerado y proporcionado recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros para mantener el sistema de gestión, además de identificar las limitaciones organizacionales adquisitivas y normativas.

Tabla 41:
Identificación de Recursos

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, FÍSICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.		
RECURSOS HUMANOS		
Disponibilidad.	Cuenta	No cuenta
Gerente General.	X	
Médico Ocupacional.	X	
Coordinador del QHSE.	X	
Auditor Interno.		X
Coordinador de Operaciones.	X	
Jefe de Comercialización.	X	
Coordinador de Talento Humano.	X	
Coordinador de Compras.	X	
Coordinador de Seguridad y Mantenimiento.	X	
Supervisor de Operaciones.	X	
Analista del Centro de Control	X	
Asistente de Cobranza.	X	
Asistente Contable.	X	

Operador de Almacén	X
Supervisor de Rondas Móviles.	X
Técnico de Control.	X
Personal Operativo de Seguridad Privada.	X

RECURSOS FÍSICOS.

Oficinas distribuidas en áreas.	X
Centro de Control.	X
Camionetas para el patrullaje.	X
Motocicletas para las operaciones.	X
Chalecos.	X
Radios.	X
Toletes.	X
Monitores para vigilancia.	X
Cámaras de Vigilancia.	X
Armas en buen estado.	X
Municiones en buen estado.	X
Materiales de oficina.	X
Almacén organizado.	X

RECURSOS TECNOLÓGICOS.

Softwares de monitoreo.	X
Sistemas de comunicación.	X
Archivo digital.	X

RECURSOS FINANCIEROS.

Presupuesto para operaciones.	X
Presupuesto para recursos tecnológicos.	X

Nota: Elaborado por autor

Punto 7.1.2 Requisitos estructurales.

Subpunto 7.1.2.1. Generalidades

Subpunto 7.1.2.2. Estructura Organizacional.

Los requisitos de la Norma ISO 18788:2018 de los puntos 7.1.2.1 y 7.1.2.2 se responden mediante la elaboración del Organigrama Estructural y Funcional para la Empresa de Seguridad Privada del apartado 5.3: Roles y Responsabilidades.

Subpunto 7.1.2.3. Seguros.

El apartado fue abordado como un riesgo que se encuentra en la Matriz de Riesgos (RG-16) debido a que si hay ausencia de seguros para cubrir las actividades y operaciones de seguridad privada se suscitaran consecuencias como:

- Disminución patrimonial.
- Falta de respaldo en incidentes graves que afectan la economía institucional.

7.1. Competencia.

Punto 7.2.1. Generalidades.

Este apartado de la Norma requiere que se establezcan las competencias del personal operativo de la empresa de seguridad privada con el objetivo de dar una guía acerca de las actividades y operaciones que desempeñan los operativos, es por esto por lo que se elaboró una ficha denominada Profesiograma completada con aspectos como:

- Perfil descriptivo del cargo.
- Competencias del cargo.
- Habilidades.
- Funciones.
- Responsabilidades

Cabe recalcar que los Profesiogramas realizados responden a los puestos del Área de Operaciones: Coordinador de Operaciones, Supervisor de Operaciones, Analista del Centro de Control, Supervisor de Rondas Móviles, Técnico de Control, Personal Operativo de Seguridad Privada, también se definieron bajo los mismos parámetros a el Gerente General, Auditor Interno y Médico Ocupacional debido a la relevancia de estos en el sistema de gestión basado en la Norma ISO 18788:2018. Sin embargo, en el apartado 5.3. Roles y Responsabilidades se definieron las funciones y responsabilidades de todo el personal de la empresa de seguridad privada.

Tabla 42:
Profesiograma Gerente General

PROFESIOGRAMA PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.			
Código:	GA-PF-TH-01		
Versión:	0.0		
a. PERFIL DESCRIPTIVO DEL CARGO.			
Denominación del cargo:	Gerente General.		
Área:	Gerencia General.		
Objetivo del cargo:	Direccionar a la organización tomando decisiones cruciales y demostrando un estrecho compromiso con los derechos humanos, cumplimiento de leyes, normativas y políticas		
Lugar de Trabajo:	Ibarra.		
Dependencia Directa:	No tiene dependencia funcional		
Marco de Relaciones:	Coordinador de Operaciones.	Coordinador de Seguridad y Mantenimiento.	
	Jefe de Comercialización.	Clientes.	
	Coordinador de Talento Humano.	Proveedores.	
	Jefe de Contabilidad.	Autoridades locales.	
	Coordinador de Compras.	Entes de control	
Subordinados:	Toda la organización.		
b. COMPETENCIAS DEL CARGO.			
Educación:	Estudios Universitarios.		
Formación:	Administración de Empresas. Ingeniería Industrial. Derecho. Carrera Militar. Gestión de Seguridad.		
Experiencia:	Mínimo un año.		
c. HABILIDADES.	Liderazgo.	Trabajo en equipo.	
	Visión.	Resolución de conflictos.	
	Comunicación.	Trato digno a las personas.	
	Capacidad analítica.	Compromiso con el respeto a la vida.	
d. FUNCIONES.		e. RESPONSABILIDADES.	
Representar legalmente a la empresa de seguridad privada delante de cliente, autoridades y sociedad.		Garantizar que el sistema de gestión se alinee con la cultura de valores de la empresa.	
Proporcionar los recursos requeridos por parte de quienes integran la empresa.		Priorizar la protección de los derechos humanos en todas las actividades, operaciones y servicios que brinda la empresa.	
Impulsar la Política basada en la Norma ISO 18788:2018.		Asegurar que la empresa de seguridad privada cumpla con todas las leyes vigentes.	
Delegar responsabilidades para que el sistema de gestión genere beneficios.		Estimar el impacto de los riesgos en beneficio de la reputación organizacional	
Establecer un ambiente laboral centrado en la ética, honestidad y legitimidad.		Responsable de revisiones del sistema de gestión.	

Nota: Elaborado por autor

Tabla 43:
Profesiograma Médico Ocupacional

PROFESIOGRAMA PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.		
Código:	GA-PF-TH-02	
Versión:	0.0	
a. PERFIL DESCRIPTIVO DEL CARGO.		
Denominación del cargo:	Médico Ocupacional.	
Área:	Medicina Ocupacional.	
Objetivo del cargo:	Salvaguardar la salud de quienes conforman la empresa de seguridad privada, asegurando que las operaciones se desarrollen conforme a lo permitido en términos establecidos por normas de salud ocupacional o decretos nacionales.	
Lugar de Trabajo:	Ibarra.	
Dependencia Directa:	Gerente General.	
Marco de Relaciones:	Gerente General.	
	Coordinador de Operaciones.	
	Coordinador de Recursos Humanos.	
	Personal evaluado.	
Subordinados:	N/P	
b. COMPETENCIAS DEL CARGO.		
Educación:	Estudios Universitarios.	
Formación:	Medicina General. Especialización en Seguridad Ocupacional. Certificación en primeros auxilios.	
Experiencia:	Mínimo una año.	
c. HABILIDADES.	Confidencialidad.	Pensamiento crítico.
	Comunicación.	Ética.
	Empatía.	Autonomía.
	Trabajo en equipo.	Toma de decisiones.
d. FUNCIONES.	e. RESPONSABILIDADES.	
Calificar las aptitudes médicas dependiendo del rol operativo que tenga el trabajador.	Examinar periódicamente la salud de los trabajadores.	
Evaluar riesgos físicos, psicosociales y ergonómicos para los operativos.	Prevenir y controlar las condiciones laborales del personal.	
Indagar las causas principales en caso de ocurrir un accidente laboral.	Aportar opiniones acerca de que riesgos se pueden presentar al realizar operaciones de seguridad.	
Fomentar campañas a favor de la salud en los trabajadores.	Garantizar que los criterios para actuar en operaciones de seguridad privada no pongan en riesgo la integridad del propia, ajena y del entorno.	
Participar en la adquisición de equipos de protección personal para los operativos	Guardar confidencialidad con los datos y resultados médicos obtenidos en las revisiones.	

Nota: Elaborado por autor

Tabla 44:
Profesiograma Auditor Interno

PROFESIOGRAMA PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.		
Código:	GA-PF-TH-03	
Versión:	0.0	
a. PERFIL DESCRIPTIVO DEL CARGO.		
Denominación del cargo:	Auditor Interno.	
Área:	Auditoría Interna.	
Objetivo del cargo:	Evaluar de forma independiente y ética al sistema de gestión y al funcionamiento de la empresa.	
Lugar de Trabajo:	Ibarra.	
Dependencia Directa:	Gerente General.	
Marco de Relaciones:	Gerente General.	
	Coordinador de Operaciones	
	Coordinar QHSE.	
	Áreas evaluadas.	
Subordinados:	S/P	
b. COMPETENCIAS DEL CARGO.		
Educación:	Estudios Universitarios.	
Formación:	Administración de Empresa. Ingeniería Industrial. Licenciatura en Contabilidad. Certificación de formación en Auditoría Interna (Obligatorio)	
Experiencia:	Mínimo un año.	
c. HABILIDADES.	Imparcialidad.	Comunicación.
	Ética.	Confidencialidad.
	Pensamiento analítico.	Dominio de herramientas de análisis y evaluación.
	Claridad y objetividad en redacción.	
d. FUNCIONES.	e. RESPONSABILIDADES.	
Organizar, realizar y documentar evaluaciones internas con respecto al sistema de gestión.	Corroborar el cumplimiento de los requisitos en base a los resultados obtenidos.	
Calificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma aplicada para el sistema de gestión.	Tener un comportamiento imparcial para que no se nuble ante la verdad del estado de las distintas áreas.	
Asegurar que el proceder en protocolos, procesos y procedimientos respeten las leyes vigentes y los derechos humanos.	Dar fe del desempeño operativo en lo referente al cumplimiento de leyes y normas vigentes.	
Reconocer oportunidades de mejora.	Potenciar el sistema de gestión.	
Controlar la implementación de acciones preventivas y correctivas	Contribuir con documentación debidamente redactada, que sea entendible y clara para que a partir de ahí se logren tomar decisiones que beneficien al sistema de gestión.	
Comunicar objetivamente a Gerencia General el resultado de las evaluaciones hechas.		

Nota: Elaborado por autor

Tabla 45:
Profesiograma Coordinador de Operaciones

PROFESIOGRAMA PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.		
Código:	GA-PF-TH-03	
Versión:	0.0	
a. PERFIL DESCRIPTIVO DEL CARGO.		
Denominación del cargo:	Coordinador de Operaciones	
Área:	Coordinación de Operaciones.	
Objetivo del cargo:	Gestionar el servicio de guardiana y al personal operativo, además organizar, planificar y supervisar el correcto cumplimiento de las operaciones en las que se refleja el servicio de la empresa para con su comunidad manteniéndose al tanto de actualizaciones de normativas y leyes que rigen en el país.	
Lugar de Trabajo:	Ibarra.	
Dependencia Directa:	Gerente General.	
Marco de Relaciones:	Gerente General.	Coordinador de Recursos Humanos.
	Personal Operativo de Seguridad Privada	Médico Ocupacional
Subordinados:	Supervisor de Operaciones- Analista de Centro de Control- Supervisor de Rondas Móviles- Técnico de Control-Personal Operativo de Seguridad Privada.	
b. COMPETENCIAS DEL CARGO.		
Educación:	Estudios Universitarios.	
Formación:	Ingeniería Industrial. Seguridad Integral y Control de Riesgos. Certificación para administrar operaciones de seguridad privada	
Experiencia:	Mínimo un año.	
c. HABILIDADES.	Liderazgo operativo.	Comunicación.
	Conducta intachable.	Consciencia social.
	Integridad.	Conocimiento y manejo de leyes y normas vigentes para empresas de seguridad privada.
	Principios firmes.	Instruir y motivar al personal operativo
d. FUNCIONES.	e. RESPONSABILIDADES.	
Gestionar y supervisar el desarrollo de los servicios de seguridad que brinda la organización a sus clientes de manera óptima, ética, legal y con el compromiso de respetar la dignidad humana.	Elaborar protocolos, procesos, procedimientos que establezcan criterios acerca del correcto uso de la fuerza, armas y municiones.	
Monitorear el actuar de quienes ocupen los siguientes cargos: Supervisor de Operaciones- Analista de Centro de Control-Supervisor de Rondas Móviles- Técnico de Control-Personal Operativo de Seguridad Privada.	Estar al tanto de la disponibilidad de los recursos, priorizando el abastecimiento de estos por el alto grado de riesgo que se puede presentar si existieran carencias a la hora de responder ante una emergencia.	
Distribuir adecuadamente los recursos humanos y materiales necesarios dependiendo de la situación que se presente.	Alinear las operaciones de seguridad privada a los principios éticos, leyes vigentes y respeto a los derechos humanos .	
Poner en marcha los protocolos que establecen criterios acerca del correcto uso de la fuerza, armas y municiones.	La ejecución operativa de debe ser programada, desarrolla y supervisada.	

Responder adecuadamente a la presencia de riesgos y situaciones donde los guardias deban actuar con respecto a los procesos, procedimientos, políticas y protocolos establecidos.	Matricular el armamento.
---	--------------------------

Nota: Elaborado por autor

Tabla 46:
Profesiograma Supervisor de Operaciones

PROFESIOGRAMA PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.		
Código:	GA-PF-TH-04	
Versión:	0.0	
a. PERFIL DESCRIPTIVO DEL CARGO.		
Denominación del cargo:	Supervisor de Operaciones	
Área:	Área de Operaciones.	
Objetivo del cargo:	Determinar que las actividades de seguridad privada se desarrollen sin presentar inconvenientes relacionados con la vulnerabilidad de los derechos humanos.	
Lugar de Trabajo:	Ibarra.	
Dependencia Directa:	Coordinador de Operaciones.	
Marco de Relaciones:	Gerente General.	
	Coordinador de Operaciones.	
	Personal Operativo de Seguridad Privada.	
	Supervisor de Rondas Móviles.	
Subordinados:	Supervisor de Rondas Móviles-Personal Operativo de Seguridad Privada.	
b. COMPETENCIAS DEL CARGO.		
Educación:	Estudios Universitarios de preferencia, pero es aceptable haber terminado la educación secundaria.	
Formación:	Certificación de formación en Vigilancia y Seguridad Privada. Capacitaciones del respeto hacia los derechos humanos en operaciones de seguridad. Capacitaciones de correcto uso de la fuerza para operaciones de seguridad.	
Experiencia:	Mínimo un año.	
c. HABILIDADES.	Liderazgo operativo.	Integridad.
	Rápida toma de decisiones.	Consciencia social.
	Actuar bajo presión.	Disciplina.
	Comunicación	Alto nivel de concentración.
d. FUNCIONES.	e. RESPONSABILIDADES.	
Asegurar el correcto desarrollo de las operaciones de seguridad privada.	Documentar como se presentaron distintas situaciones y como se actuó para solucionarlas.	
Monitorear el proceder del personal operativo, en cuanto corresponde al nivel de actuación en las situaciones que se presentan.	Gestionar las rutas de vigilancia de seguridad.	
Garantizar un trato óptimo con los clientes.	Verificar el correcto porte de equipos de protección personal, armas y municiones.	

Considerar en todo momento que el personal operativo cuenta con los recursos necesarios.	Poner atención en el cumplimiento justo de las condiciones laborales del personal operativo.
--	--

Nota: Elaborado por autor

Tabla 47:
Profesiograma Analista del Centro de Control

PROFESIOGRAMA PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.		
Código:	GA-PF-TH-05	
Versión:	0.0	
a. PERFIL DESCRIPTIVO DEL CARGO.		
Denominación del cargo:	Analista del Centro de Control	
Área:	Área de Operaciones.	
Objetivo del cargo:	Monitorear y responder oportunamente en tiempo real a los eventos que se enfrenta la empresa de seguridad privada a través de los equipos tecnológicos.	
Lugar de Trabajo:	Ibarra.	
Dependencia Directa:	Técnico de Control.	
Marco de Relaciones:	Gerente General.	
	Coordinador de Operaciones.	
	Técnico de Control.	
	Supervisor de Rondas Móviles.	
	Personal Operativo de Seguridad Privada.	
Subordinados:	Técnico de Control.	
b. COMPETENCIAS DEL CARGO.		
Educación:	Estudios Universitarios o Estudios Técnicos.	
Formación:	Ingeniería en software. Informática. Tecnología en sistemas electrónicos	
Experiencia:	Mínimo un año.	
c. HABILIDADES.	Confidencialidad.	Análisis operacional.
	Comunicación.	Alto nivel de concentración
	Coordinación.	Toma de decisiones.
	Dominio de herramientas digitales.	
d. FUNCIONES.	e. RESPONSABILIDADES.	
Prestar atención constante a los sistemas de vigilancia.	Hacer llegar información delicada del proceder en operativos al Coordinador de Operaciones.	
Mantener en orden las operaciones de seguridad privada en tiempo real.	Recomendar la activación de protocolos dependiendo del evento que se presente.	
Registrar novedades presentadas en eventos operativos de seguridad.	Asegurar la ubicación y operaciones del personal operativo de seguridad.	

Documentar el proceder en patrullajes y operativos para tener constancia de si el actuar estuvo acorde a los principios de derechos humanos que tiene la empresa.	Impedir que la organización tenga relaciones con acciones ilícitas.
---	---

Nota: Elaborado por autor

Tabla 48:
Profesiograma Supervisor de Rondas Móviles

PROFESIOGRAMA PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.	
Código:	GA-PF-TH-06
Versión:	0.0
a. PERFIL DESCRIPTIVO DEL CARGO.	
Denominación del cargo:	Supervisor de Rondas Móviles
Área:	Área de Operaciones
Objetivo del cargo:	Supervisar, verificar y estimar los servicios de campo de la empresa de seguridad privada corroborando el comportamiento del personal y manteniendo la atención a los lugares donde dichos servicios fueron contratados.
Lugar de Trabajo:	Ibarra.
Dependencia Directa:	Coordinador de Operaciones-Supervisor de Operaciones.
Marco de Relaciones:	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.
Subordinados:	Personal Operativo de Seguridad Privada.
b. COMPETENCIAS DEL CARGO.	
Educación:	Estudios Universitarios de preferencia, pero es aceptable haber terminado la educación secundaria.
Formación:	Certificación de formación en Vigilancia y Seguridad Privada. Capacitaciones del respeto hacia los derechos humanos en operaciones de seguridad. Capacitaciones de correcto uso de la fuerza para operaciones de seguridad.
Experiencia:	Mínimo un año.
c. HABILIDADES.	
	Toma de decisiones. Resolución de conflictos.
	Comunicación. Despliegue táctico de rutas.
	Planeación estratégica. Integridad.
	Claridad y objetividad en redacción. Trato digno a las personas
d. FUNCIONES.	e. RESPONSABILIDADES.
Hacer rondas móviles con las motocicletas de la organización a partir de las rutas establecidas y necesidades de los clientes.	Monitorizar el eficiente desempeño en las operaciones de seguridad.
Enfocarse en el estado de los guardias para asegurarse que cumplan con sus actividades de forma correcta.	Registrar las rutas y los lugares vigilados durante la jornada laboral.
Asegurar que el personal operativo de servicio de guardianía lleve todos los implementos necesarios para operar.	Comunicar al personal de forma clara que los únicos lugares a los que se pueden movilizar son los detallados en las rutas de rondas móviles.

Detectar comportamientos no alineados con los principios de la organización.	Mantener la calma si se presenta una emergencia e informar directamente al Coordinador de Operaciones y/o Supervisor de Operaciones para que se coordine el actuar.
Controlar actos que perjudiquen la dignidad humana del personal operativo de servicio de guardianía por parte del entorno y viceversa.	

Nota: Elaborado por autor

Tabla 49:
Profesiograma Técnico de Control

PROFESIOGRAMA PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.		
Código:	GA-PF-TH-07	
Versión:	0.0	
a. PERFIL DESCRIPTIVO DEL CARGO.		
Denominación del cargo:	Técnico de Control	
Área:	Área de Operaciones	
Objetivo del cargo:	Mantenimiento e instalar los equipos tecnológicos que ofrece la empresa de seguridad privada, colaborando con el soporte técnico de los equipos tanto para los clientes como para el personal.	
Lugar de Trabajo:	Ibarra	
Dependencia Directa:	Coordinador de Operaciones-Analista del Centro de Control.	
Marco de Relaciones:	Coordinador de Operaciones.	
	Analista del Centro de Control.	
	Coordinador de Compras.	
Subordinados:	N/P	
b. COMPETENCIAS DEL CARGO.		
Educación:	Estudios Universitarios de preferencia, pero es aceptable haber terminado la educación secundaria.	
Formación:	Informática. Tecnología en mantenimiento e instalación de sistemas y equipos electrónicos.	
Experiencia:	Mínimo un año.	
c. HABILIDADES.	Organización.	Confidencialidad.
	Monitoreo de incidentes.	Ética.
	Dominio de herramientas digitales.	Trato digno a las personas
	Análisis crítico.	Capacidad de reacción
d. FUNCIONES.	e. RESPONSABILIDADES.	
Realizar el mantenimiento a los equipos tecnológicos de la organización y clientes.	Documentar errores en el funcionamiento de los equipos tecnológicos para proceder a solucionarlo.	
Instalar sistemas tecnológicos al centro de control y lugares o entidades que han contratado los servicios de la empresa de seguridad privada.	Participar activamente en la adquisición de equipos tecnológicos que tengan mayor alcance y conectividad.	
Monitorear periódicamente el funcionamiento de los equipos tecnológicos.	Revisar constantemente el estado de los equipos tecnológicos.	

Brindar soporte técnico cuando se presenten anomalías en los servicios y equipos tecnológicos.	Capacitar al personal y clientes acerca del funcionamiento de los equipos tecnológicos.
--	---

Nota: Elaborado por autor

Tabla 50:
Profesiograma Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardia)

PROFESIOGRAMA PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.	
Código:	GA-PF-TH-08
Versión:	0.0
a. PERFIL DESCRIPTIVO DEL CARGO.	
Denominación del cargo:	Personal Operativo de Seguridad Privada
Área:	Área de Operaciones.
Objetivo del cargo:	Cuidar la integridad física y de los bienes de las personas que han depositado la confianza de contratar los servicios de la empresa de seguridad privada, al estar expuesto y ser uno de los representantes más visibles de la empresa su actuar debe estar enfocado en la legalidad, respeto a los derechos humanos, correcto uso de la fuerza y demostración de profesionalismo al momento de proceder con las operaciones necesarias.
Lugar de Trabajo:	Ibarra.
Dependencia Directa:	Coordinador de Operaciones-Supervisor de Operaciones.
Marco de Relaciones:	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.
Subordinados:	N/P
b. COMPETENCIAS DEL CARGO.	
Educación:	Mínimo seis meses.
Formación:	Certificación de formación en Vigilancia y Seguridad Privada. Certificación o entrenamiento de primeros auxilios. Capacitaciones del respeto hacia los derechos humanos en operaciones de seguridad privada. Capacitaciones de correcto uso de la fuerza para operaciones de seguridad. Certificación para el responsable uso de armas de fuego permitidas. Capacitaciones para el adecuado trato con autoridades, clientes y entorno.
Experiencia:	Mínimo seis meses.
c. HABILIDADES.	
	Conciencia social. Claridad y objetividad en redacción.
	Observación minuciosa. Comunicación.
	Obediencia operativa. Conducta intachable.
	Correcto uso de la fuerza. Ética y lealtad a los principios operativos.
d. FUNCIONES.	e. RESPONSABILIDADES.
Vigilar y salvaguardar establecimientos, bienes y personas, dependiendo de rutas establecidas y lugares correspondientes informados por el Coordinador de Operaciones.	Responder ante riesgos, emergencias e incidentes que se presenten a través del compromiso del respeto de los derechos y la dignidad humanos, poniendo como prioridad el bienestar del cliente, pero actuando desde los procesos y protocolos establecidos.

Actuar en base a los procedimientos y protocolos operativos cuyo objetivo es indicar que el proceder del personal operativo de seguridad privada se basa en la legalidad, correspondencia y necesidad evitando así actos incorrectos, violentos o inhumanos que afecten la reputación de la empresa y el bienestar de las personas.	Participar activamente en inducciones o capacitaciones que amplíen su conciencia y responsabilidad con el entorno, debido a que el comportamiento del operativo de seguridad privada responde a valores personales y adquiridos en conferencias o cursos que se basan en potenciar la capacidad operativa, pero sobre todo la humana.
Prevenir eventos delictivos y actos que afecten la seguridad de quienes han contratado los servicios de la empresa mediante la vigilancia constante y el proceder controlado.	Documentar en registros los hallazgos identificados durante las operaciones de seguridad privada.
Supervisar la entrada y salida de personas, vehículos, materiales y todo tipo de elementos que la empresa haya dictado en el contrato.	Llevar el adecuado uso del uniforme, equipos de protección personal y equipos de comunicación.
Obrar a favor de la justicia manteniendo una conducta ética, igualitaria, coherente e imparcial con clientes, compañeros y personas externas.	Portar la credencial emitida por la empresa de seguridad privada que identifique al operativo como parte del personal de servicio de guardiana
	Comunicar al Coordinador de Operaciones acerca del vencimiento de la matrícula del arma y estado del arma, municiones, equipos de comunicación para que no presenten percances en el momento de actuar.

Nota: Elaborado por autor.

Punto 7.2.2. Identificación de Competencias.

La Empresa de Seguridad Privada también debe contar con una planificación acerca de las competencias requeridas por la Norma ISO 18788:2018. Dicha planificación determina que todos quienes forman parte de la organización actúen bajo parámetros de respeto a los derechos humanos y legalidad, esta información se ofrecerá en capacitaciones y a través de otros medios evaluativos pertinentes.

Ahora se presenta un Análisis para la Validación de Competencias mediante la Norma ISO 18788:2018:

Tabla 51:
Análisis para la validación de competencias mediante la Norma ISO 18788:2018

ANÁLISIS PARA LA VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS MEDIANTE LA NORMA ISO 18788:2018.				
Requisito.	Tipo.	Medio de Validación.	Frecuencia.	Personal aplicable.
1. Valoración de las funciones y responsabilidades de las operaciones de seguridad privada.	Operativa.	Informes de actuación en campo.	Mensual.	Personal operativo de Seguridad Privada.
2. Indispensable conocimiento de las Leyes Vigentes para las empresas de seguridad privada.	Operativa. Legal.	Evaluación escrita.	Semestralmente. Cuando se presenten reformas a las Leyes.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.
3. Respuesta para la reducción de eventos perturbadores.	Operativa.	Simulacros en base a los riesgos identificados en la Matriz de Riesgos.	Trimestral.	Área de Operaciones.

4. Formación en primeros auxilios.	Operativa. Salud ocupacional.	Prácticas con la creación de casos hipotéticos. Formación o certificación en primeros auxilios.	Anual.	Médico Ocupacional. Área de Operaciones.
5. Capacitación para el correcto manejo de armas de fuego.	Operaciones. Legal.	Certificación de uso de armas por escuelas formativas regidas por el Ministerio del Interior. Prácticas en polígonos de tiro.	Semestral.	Personal operativo de seguridad privada. Supervisor de Operaciones. Supervisor de Rondas Móviles.
6. Capacitación sobre el correcto uso de la fuerza.	Operativo. Legal.	Simulacros en base a los riesgos identificados en la Matriz de Riesgos. Informes de actuación en campo. Revisión de casos reales que afecten la continuidad para empresas de seguridad privada.	Semestral.	Coordinador de Operaciones. Personal operativo de seguridad privada. Supervisor de Operaciones. Supervisor de Rondas Móviles.

7. Comunicación para las operaciones de seguridad privada en campo.	Operativa. Técnica.	Documentar las revisiones del funcionamiento de los medios de comunicación disponibles en la organización.	Trimestral.	Analista del Centro de Control. Técnico de Control. Personal operativo de seguridad privada. Supervisor de Rondas Móviles.
8. Actuación ante quejas.	Organizacional. Comunicacional.	Documentar la participación a talleres para la recepción de quejas y trato consciente a las personas.	Semestral.	Personal completo que conforma la empresa de seguridad privada.
9. Evaluación de las competencias para el personal de la organización.	Análisis Interno.	Análisis del desempeño laboral mediante indicadores de cumplimiento.	Anual	Personal completo que conforma la empresa de seguridad privada.
10. Determinación de los Derechos Humanos como	Organizacional.	Documentar compromisos del personal de la organización.	Trimestral.	Personal completo que conforma la empresa de seguridad privada.

pilar fundamental de la organización	Talleres enfocados en lo fundamental del respeto de los derechos como parte de la empatía, integridad e intachables valores de la organización	Anual. Cuando ocurran actualizaciones.	Personal completo que conforma la empresa de seguridad privada.
11. Conocimiento, comprensión y divulgación de la Política del Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 18788:2018.	Organizacional. Charlas informativas. Reuniones dirigidas a proporcionar información de la Política.		

Punto 7.2.3. Capacitación y evaluación de la competencia.

Tabla 52:
Plan de Capacitaciones

PLAN DE CAPACITACIONES.			
Tema de Capacitación.	Frecuencia/Tiempo.	Recursos.	Responsables.
Respeto de los Derechos Humanos.	1 vez por año. Durante 10 horas. Primera semana de Enero.	Profesional dedicado a difundir conocimientos acerca de la importancia del respeto a los Derechos Humanos. Salón de capacitaciones. Folletos informativos. Guías con normativa vigente. Videos acerca de las buenas prácticas. Evaluación después de la capacitación.	Coordinador de Talento Humano. Coordinador de Operaciones.

Correcto Uso de la Fuerza.	<p>2 veces por año. Durante 12 horas. Primera semana de febrero. Primera semana de julio.</p>	<p>Profesional certificado en defensa para empresas de seguridad privada. Equipos de protección personal. Guías con la normativa vigente del uso de fuerza. Retroalimentación a partir de casos reales. Simulacros evaluados a partir de lo aprendido.</p>	<p>Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.</p>
Correcto Manejo de Armas y Municiones.	<p>3 veces por año. Durante 16 horas. Tercera semana de febrero. Tercera semana de julio. Primera semana de octubre.</p>	<p>Polígono de tiro certificado. Profesional certificado en uso de armas y municiones. Guía con la normativa de uso y tenencia de armas. Evaluación de puntería y técnica.</p>	<p>Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.</p>
Inducción de Protocolos, Procedimientos y Políticas del	<p>1 vez por año. Durante 4 horas. Tercera semana de enero.</p>	<p>Manual del Sistema de Operaciones de Seguridad Privada</p>	<p>Coordinador de Operaciones.</p>

Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 18788:2018.		basado en la Norma ISO 18788:2018 impreso.	
		Presentación de diapositivas informativas.	
		Salón de capacitaciones.	
Consideración de quejas para mantener relaciones estables con la comunidad.	1 vez por año. Durante 4 horas. Segunda semana de febrero.	Responsable operacional encargado de receptor y atender las quejas.	Coordinador de Talento Humano.
		Documentación de quejas. Identificación de causas principales y como evitarlas. Simulacros de como atender correctamente una queja interna o externa.	
Sensibilización de la cultura donde opera la organización.	1 vez al año. Durante 3 horas. Primera semana de marzo.	Líder local con documentación, testimonios y puntos de vista, relacionados con demandas acerca del correcto trato a las personas locales.	Coordinador de Talento Humano

Primeros Auxilios.	<p>1 vez cada seis meses.</p> <p>Durante 10 horas.</p> <p>Segunda semana de marzo.</p> <p>Segunda semana de septiembre.</p>	<p>Profesional certificado en Médico Ocupacional.</p> <p>primeros auxilios. (Médico Coordinador de Talento Humano. Ocupacional.)</p> <p>Botiquines.</p> <p>Maniquíes para RCP.</p> <p>Guía dedicada al correcto proceder en casos de emergencia.</p> <p>Simulaciones de hipotéticos casos que puedan presentarse.</p> <p>Video de inducción.</p>	
Ética en las operaciones de la empresa de seguridad privada.	<p>1 vez por año.</p> <p>Durante 3 horas.</p> <p>Primera semana de abril.</p>	<p>Código de Ética y Conducta Institucional impreso.</p> <p>Política de Conformidad firmada por el personal</p> <p>Documentación de casos donde no se actuó bajo los estándares establecidos de la organización.</p>	<p>Gerente General.</p> <p>Auditor Interno.</p> <p>Coordinador de Operaciones.</p>

		Conversaciones para encontrar áreas de mejora.	
Revisión de Leyes a las que se acoge la organización.	Depende de las fechas donde se hagan reformas a las leyes nacionales. Durante 4 horas.	Representante legal. Listado de Leyes. Contraste de las leyes y sus modificaciones. Conversaciones para adecuar de forma correcta las actualizaciones de las leyes.	Representante Legal. Gerente General. Auditor Interno. Coordinador de Operaciones.

Nota: Elaborado por autor.

7.2. Toma de conciencia.

El pleno conocimiento y familiarización con recursos construidos mediante la estructura de la Norma ISO 18788:2018 permitirá atenerse a un marco regulado por entes internacionales, las ventajas que se ofrecen dentro del sistema de gestión direccionan el camino organizacional preparado para afrontar nuevos retos.

El personal administrativo y operativo en pleno uso de sus facultades se instruirá vía conceptual y práctica, ya que se ofrecen modelos visuales e interpretativos para asimilar un enfoque basado en la correcta operatividad.

Se destaca que la cláusula 7 ofrece parámetros analizados para los recursos humanos, tecnológicos y físicos de la organización, se dictan competencias, habilidades todo alineada a márgenes de mejora con validaciones objetivas al funcionamiento operativo.

Finalmente, la toma de conciencia es responsabilidad de todos quienes conforman la organización por eso se determinaron capacitaciones, talleres, charlas, simulacros documentación y compromisos donde se declara el entendimiento del rol y competencias para cubrirlo.

Para validar dicha participación del personal se diseñó un formato que permita identificar mediante documentación aquellos asistentes a las distintas inducciones previstas por la Alta Dirección, Coordinadores y Jefes de áreas.

7.3. Comunicación.

Una organización requiere obligatoriamente mecanismos de comunicación, una comunicación clara y precisa debe definirse a partir de los siguientes parámetros.

- Qué se comunicará.
- A quien se comunicará.
- Cuando se comunicará.
- Cómo se comunicará.

Lo anterior mencionado beneficia a tener un sistema comunicativo organizado y entendible para el personal administrativo y operativo.

El aporte para este punto es la elaboración de una Matriz de Comunicación en la que se designan responsables, periodos e instrucciones.

Tabla 53:
Matriz de Comunicación

MATRIZ DE COMUNICACIÓN.					
Tipo.	Qué se comunica.	Cuando se comunica.	A quien se comunica.	Cómo se comunica.	Responsable.
Interna	Externa				
X	Contexto interno de la organización	Durante la inducción primaria de la organización. Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	la Nueva miembros del personal después del proceso de selección. Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. (Matriz FODA). Reuniones presenciales.	Coordinador de Talento Humano
X	Contexto externo de la organización	Durante la inducción primaria de la organización. Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	la Nueva miembros del personal después del proceso de selección. Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. (Matriz PESTEL). Reuniones presenciales.	Coordinador de Talento Humano
X	Reconocimiento de las necesidades, expectativas,	Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Alta Dirección. Coordinadores y Jefes de Áreas.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión.	Gerente General.

		interés y como gestionar el control de partes interesadas internas y externas				(Matriz de Partes Interesada). Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.
X	X	Declaración de Conformidad Basada en la Norma ISO 18788:2018.	Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada. Clientes. Entorno social.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales. Redes sociales. Sitio web oficial.	Coordinador de Operaciones.
X	X	Política para una Empresa de Seguridad Privada basada en la Norma ISO 18788:2018.	Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada. Clientes. Entorno social.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales. Redes sociales.	Coordinador de Operaciones.

					Sitio web oficial.	
X	Organigrama Estructural Funcional de Empresa de Seguridad Privada.	Al presentarse y actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión.	Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Coordinador de Talento Humano.
X	Determinación de Roles y Responsabilidades.	Al presentarse y actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión.	Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Gerente General. Coordinador de Talento Humanos.
X	Matriz de Riesgos.	Al presentarse y actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión.	Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Gerente General. Coordinador de Operaciones.

X	Matriz de Oportunidades.	de Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Gerente General. Coordinador de Operaciones.
X	Objetivos de las operaciones y seguridad planificación para alcanzarlos.	de Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Gerente General. Coordinador de Operaciones.
X	Identificación de Recursos Humanos, Tecnológicos, Físicos y financieros de la Empresa de Seguridad Privada.	de Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Coordinador de Operaciones.

X	Profesiogramas para la Empresa de Seguridad Privada.	Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Gerente General. Coordinador de Talento Humano.
X	Análisis para la Validación de Competencias Mediante la Norma ISO 18788:2018.	Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Gerente General. Coordinador de Talento Humano.
X	Indicadores de desempeño.	Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Gerencia General. Auditoría Interna.

X	Protocolos para el correcto proceder en las operaciones de seguridad privada.	Al presentarse actualizaciones o cambios críticos.	Área de Operaciones.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones.
X	Planificación de Auditorías.	de Anual	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Gerente General. Auditor Interno.
X	Plan de Mejora	Al presentarse actualizaciones.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales.	Gerente General.

X	X	Satisfacción al cliente.	al	Mensual.	Todo el personal de la empresa de seguridad privada.	Mediante documentación analizada y definida dentro del sistema de gestión. Reuniones presenciales o virtuales. Correos institucionales. Redes sociales. Sitio web oficial.	Gerente General.
---	---	--------------------------	----	----------	--	--	------------------

Nota: Elaborado por autor.

7.4. Información documentada.

La Empresa de Seguridad Privada cuenta con procesos estructurados para ejercer funciones, sin embargo, algunos procedimientos o en este caso protocolos hacen falta, en el siguiente capítulo donde se aborda la Cláusula 8: Operaciones, se elaboran los protocolos que responden a los requisitos de la Norma ISO 18788:2018.

Como cumplimiento del apartado 7.5 se presenta una herramienta para identificar y conocer aquellos procedimientos, procesos, formatos y protocolos existentes en la organización.

Tabla 54:
Sistema de Codificación de Documentos

Macroproceso	
GE	Gestión Estratégica
GO	Gestión Operacional
GA	Gestión de Apoyo
Tipo de Documento	
PT	Protocolo
PR	Procedimiento
PF	Profesiograma
FO	Formato
CO	Código
Identificación de Documento	
CO	Contabilidad
SF	Seguridad Física
SE	Seguridad Electrónica

CP	Compras
CM	Comercialización
TH	Talento Humano
UF	Uso de la Fuerza
PMR	Prevención, mitigación y respuesta
PTI	Protección Activos Tangibles e Intangibles
TDR	Trato con dignidad y respeto de los derechos humanos
AFO	Apoyo a fuerzas de orden
MTA	Manejo y trazabilidad de armas y municiones
MII	Monitoreo, Identificación e Investigación
QR	Quejas y reclamos
EC	Ética y Conducta

Nota: Elaborado por autor

Tabla 55:
Inventario de Documentos para el SGOS

INVENTARIO DE DOCUMENTOS PARA LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.						
Macroproceso.	Procedimiento/Protocolo					Observaciones
	Código		Código	Código		
Operativo	GO	Procedimiento Contabilidad.	de	CO	GO-PR-CO- 01.	Existente.

GO	Procedimiento de Seguridad Física y Vigilancia.	SF	GO-PR-SF-01	Existente.
GO	Procedimiento de Seguridad Electrónica.	SE	GO-PR-SE-01	Existente.
GO	Procedimiento de Rastreo Satelital.	SE	GO-PR-SE-02	Existente.
GO	Procedimiento del Sistema Informático.	SE	GO-PR-SE-03	Existente.
GO	Protocolo de Protección de personas y activos tangibles e intangibles.	PTT	GO-PT-PTI-01	Creado
GO	Protocolo de Trato a las personas con dignidad y respeto de los derechos humanos.	TDR	GO-PT-TDR-01	Creado
GO	Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Garantizar protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.	PMR	GO-PT-PMR-01	Creado
GO	Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Funciones de Seguridad	PMR	GO-PT.PMR-02	Creado
GO	Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Respeto a la dignidad humana	PMR	GO-PT-PMR-03	Creado

GO	Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Anticipación y prevención	PMR	GO-PT-PMR-04	Creado
GO	Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Prevención de escalamiento	PMR	GO-PT-PMR-05	Creado
GO	Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Impacto a la comunidad	PMR	GO-PT-PMR-05	Creado
GO	Protocolo de Uso General y Progresivo de Fuerza	UF	GO-PR-UF-01	Creado
GO	Protocolo de Uso de Fuerza Menos Letal	UF	GO-PT-UF-02	Creado
GO	Protocolo de Uso de la Fuerza Letal.	UF	GO-PT-UF-03	Creado
GO	Protocolo de Apoyo a las Fuerzas del Orden mediante el Plan Nacional “Ojos, Oídos y Voz”	AFO	GO-PT-AFO-01	Creado
GO	Protocolo de Manejo y Trazabilidad de Armas y Municiones	MTA	GO-PT-MTA-01	Creado
GO	Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes o Eventos no Deseados.	MII	GO-PT-MII-01	Creado

	GO	Protocolo de Quejas y Reclamos	QR	GO-PT-QR-01	Creado
Apoyo.	GA	Procedimiento de Compras.	CP	GA-PR-CP-01	Existente.
	GA	Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018.	CP	GA-PR-CP-02	Creado
	GA	Procedimiento de Comercialización.	CM	GA-PR-CM-01	Existente.
	GA	Procedimiento de Talento Humano.	TH	GA-PR-TH-01	Existente.

Nota: Elaborado por autor

CLÀUSULA VIII.

8. Operación.

El capítulo V comprende a la Cláusula 8: Operación.

8.1. Planificación y control operacional.

Punto 8.1.1. Generalidades.

La organización necesita planificar y controlar documentos que cumplan con los siguientes requisitos:

- Alineación con leyes vigente del país donde operan.
- Protección de reputación organizacional.
- Salvaguardar el bienestar de quienes trabajan a nombre de la organización.
- Priorizar el respeto de los derechos humanos.
- Minimizar la probabilidad y consecuencias de un evento perturbador.
- Acciones para mitigar los efectos de un incidente

La solución óptima para responder a los anteriores requisitos es la de crear protocolos con procedimientos separados en tres etapas: antes, durante y después.

Esto beneficia al personal operativo de seguridad privada ya que se cuenta con parámetros de respuesta estructurados para distintos eventos.

El proceder de los responsables determinados dentro de los protocolos dependerá directamente de la socialización de los protocolos.

Los protocolos deben estar disponibles, es decir deben ser impresos o guardados digitalmente, con el fin de facilitar la actuación del Área de Operaciones.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS, ACTIVOS TANGIBLES E INTANGIBLES.	Código: GO-PT-PTI-01
	Página: 1 de 4

Punto 8.1.2. Desempeño de las funciones relacionadas con seguridad.

Protocolo de Protección de Personas, Activos Tangibles e Intangibles.

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-PTI-01

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS, ACTIVOS TANGIBLES E INTANGIBLES.	Código: GO-PT-PTI-01
	Página: 2 de 4

1. OBJETIVO.

Determinar la actuación hacia la protección de las personas, activos tangibles y activos intangibles, asegurando al entorno respeto y cumplimiento de los principios legales.

2. ALCANCE.

El protocolo es aplicable y dirigido al personal del Área Operativa, ellos mediante la descripción de sus responsabilidades deben desempeñar sus labores operativas con entendimiento, consciencia social y basando su proceder en fundamentos legales y éticos.

3. DEFINICIONES.

Activos tangibles: Bienes materiales, propiedades, inmuebles, equipos e infraestructura.

Activos intangibles: Bienes inmateriales, reputación, información crítica, contratos.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL ECUADOR.

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS, ACTIVOS TANGIBLES E INTANGIBLES.	Código: GO-PT-PTI-01
	Página: 3 de 4

Analista del Centro de Control.

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 56:
Protocolo de Protección de Personas, Activos Tangibles e Intangibles.

Antes.	Durante.	Después.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer todos los activos. 2. Estudiar los riesgos. 3. Comprobar que los equipos de monitoreo funcionen adecuadamente. 4. Verificar la disponibilidad de los equipos de protección personal y credenciales del personal operativo de seguridad privada. 5. Confirmar el desarrollo de la repartición de turnos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vigilar constantemente aquellos activos que se deben proteger. 2. Informar actividades sospechosas desde el centro de control o desde campo a los superiores. 3. Aplicar la sensibilidad operativa para evitar conflictos. 4. Relacionarse con el entorno aplicando lo aprendido en las capacitaciones. 5. Registrar todas las novedades identificadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redactar informes de lo acontecido durante el turno laboral. 2. Avisar de los riesgos. 3. Hay que asegurar que la información obtenida sea tratada con confidencialidad.

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Realizar inspecciones aleatorias al Centro de Control.

Evaluar en auditorias el desempeño del personal operativo.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS, ACTIVOS TANGIBLES E INTANGIBLES.	Código: GO-PT-PTI-01
	Página: 4 de 4

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Matriz de Riesgos en base a la Norma ISO 18788:2018.

Protocolo del Uso de la Fuerza.

Código de Ética y Conducta Institucional.

Política para una Empresa de Seguridad Privada basada en la Norma ISO 18788:2018.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo 1 vez por año si:

- Actualización de la Matriz de Riesgos.
- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- El desempeño de los operativos es bajo.

10. INDICADOR DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% de operaciones gestionadas con el presente protocolo.	1 vez por mes.	Revisar los informes con el proceder determinado.	>80% de operaciones registradas con el uso del protocolo.
% del personal operativo capacitado en este protocolo.	1 vez cada tres meses.	Revisar los registros de las capacitaciones hechas y las asistencias a las mismas.	100% del personal operativo capacitado.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL TRATO A LAS PERSONAS CON DIGNIDAD Y RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.	Código:GO-PT-PMR-01
	Página: 1 de 5

Punto 8.1.3. Respeto a los Derechos Humanos.

Protocolo para el Trato a las Personas con Dignidad y Respeto a los Derechos Humanos

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Responde a la Cláusula 8.1.3.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-PMR-01

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación del documento	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL TRATO A LAS PERSONAS CON DIGNIDAD Y RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.	Código:GO-PT-PMR-01
	Página: 2 de 5

1. OBJETIVO.

Determinar el correcto proceder hacia las personas durante el desarrollo de las operaciones de seguridad, asegurando el trato digno conforme a las leyes vigentes y principios de derechos humanos.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que ejecuta actividades de campo a partir de sus funciones con el objetivo de proteger la integridad de las personas.

3. DEFINICIONES.

Dignidad humana: Valía perteneciente a todas las personas y que debe ser protegido.

Derechos humanos: Garantías individuales de todas las personas, sin distinción de raza, sexo o nacionalidad.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL ECUADOR.

NORMA ISO 18788:2018

5. RESPONSABLES.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Supervisor de Rondas Móviles.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL TRATO A LAS PERSONAS CON DIGNIDAD Y RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.	Código:GO-PT-PMR-01
	Página: 3 de 5

Coordinador de Talento Humano

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 57:
Protocolo para el Trato a las Personas con Dignidad y Respeto a los Derechos Humanos

Antes.	Durante.	Después.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Participar en las capacitaciones acerca de la importancia del respeto a los derechos humanos, detalladas en el Plan de Capacitaciones. 2. Comprender el Código de Ética y Conducta institucional. 3. Familiarizarse obligatoriamente con la Declaración de Conformidad y Política basadas en la Norma ISO 18788:2018. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar un trato indiscriminativo donde prevalezcan los principios impartidos en la organización. 2. Utilizar un lenguaje comprensivo y respetuoso. 3. Evitar la intimidación como medio de comunicación. 4. Rechazar el uso de la fuerza si no se presentan situaciones de emergencia o incidentes graves. 5. Comunicar a las personas las razones por las cuales se les ha intervenido. 6. No someter a terceros a tratos humillantes, ateniéndose al 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar en caso de existir algún evento donde existió trato abusivo. 2. Documentar el proceder del operativo de seguridad privada y evaluar el comportamiento de este. 3. Advertir al operador acerca de los problemas de su mal actuar, si es primera vez será un aviso, pero si se repite continuamente se procede a sancionar o en todo caso a desvincularlo de la organización.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL TRATO A LAS PERSONAS CON DIGNIDAD Y RESPETO A LOS DERECHOS HUMANO.	Código:GO-PT-PMR-01
	Página: 3 de 5

	principio de trato digno al entorno.	
--	--------------------------------------	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación de los registros de participación a las capacitaciones.

Análisis del proceder operativo en campo a través de los indicadores.

Evaluaciones del actuar operativo a través de las quejas presentadas.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Código de Ética y Conducta Institucional.

Política para una Empresa de Seguridad Privada basada en la Norma ISO 18788:2018.

Declaración de Conformidad.

Protocolos del Uso de Fuerza.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo 1 vez por año si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- Existiesen un número excesivo de quejas.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL TRATO A LAS PERSONAS CON DIGNIDAD Y RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.	Código:GO-PT-PMR-01
	Página: 5 de 5

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% de participación del personal operativo a las capacitaciones de derechos humanos.	1 vez por año.	Revisar los registros de las capacitaciones hechas y las asistencias a las mismas	100% del personal operativo capacitado.
% de actuaciones registradas con el cumplimiento del protocolo.	1 vez al mes.	Revisar los informes con el proceder determinado.	>80% de actuaciones registradas con el cumplimiento del protocolo

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: GARANTIZAR LA PROTECCIÓN A LA VIDA Y SEGURIDAD DEL PERSONAL Y PARTES INTERESADAS.	Código:GO-PR-PMR-02
	Página: 1 de 5

Punto 8.1.4. Prevención y gestión de eventos indeseables o perturbadores

**Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores:
Garantizar la protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.**

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PR-PMR-02

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: GARANTIZAR LA PROTECCIÓN A LA VIDA Y SEGURIDAD DEL PERSONAL Y PARTES INTERESADAS.	Código:GO-PR-PMR-02
	Página: 2 de 5

1. OBJETIVO.

Dar prioridad a la protección de la integridad personal y partes interesadas estableciendo los parámetros de actuación para prevenir, mitigar y responder óptimamente a eventos perturbadores.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que ejecuta actividades de campo a partir de sus funciones con el objetivo de gestionar incidentes mientras se ofrecen los servicios de seguridad privada.

3. DEFINICIONES.

Evento perturbador: Situación inesperada que afecta la continuidad operativa.

Mitigar: Minimizar el impacto del proceder operativo.

Responder: Detallar parámetros para controlar una situación inesperada.

4. BASE LEGAL.

PRINCIPIOS DE MONEUX.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL
ECUADOR

NORMA ISO 18788:2018

5. RESPONSABLES.

Coordinador de Operaciones.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: GARANTIZAR LA PROTECCIÓN A LA VIDA Y SEGURIDAD DEL PERSONAL Y PARTES INTERESADAS.	Código:GO-PR-PMR-02
	Página: 3 de 5

Supervisor de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 58:

Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Garantizar la protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.

Antes.	Durante.	Después.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer amenazas donde se prestan los servicios de seguridad privada. 2. Participar de las capacitaciones de primeros auxilios establecidas en el Plan de Capacitaciones. 3. Desarrollar simulaciones de situaciones basadas en casos reales. 4. Mantener la comunicación abierta y sin restricciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poner en marcha los protocolos de prevención, mitigación y respuesta a eventos perturbadores. 2. Priorizar la vida humana, antes que los bienes materiales. 3. Informar al Centro de Control y responsables definidos en los protocolos. 4. Asegurar el lugar donde se produce el incidente. 5. Evitar que el incidente escale a niveles altos. 6. Gestionar el avance de los operativos de seguridad privada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentar los informes detallados acerca del incidente. 2. Evaluar los daños en caso de presentarse alguno. 3. Documentar el aprendizaje como medida de retroalimentación en el Formato de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes 4. Aplicar acciones correctivas y preventivas.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: GARANTIZAR LA PROTECCIÓN A LA VIDA Y SEGURIDAD DEL PERSONAL Y PARTES INTERESADAS.	Código:GO-PR-PMR-02
	Página: 3 de 5

	7. En caso de que el evento se incremente gestionar la evacuación del personal operativo y las personas afectadas.	
--	--	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Evaluar las simulaciones de situaciones basadas en casos reales.

Documentar los incidentes para elaborar acciones correctivas y preventivas.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Matriz de Riesgos.

Registro de incidentes.

10. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo 1 vez por año si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: GARANTIZAR LA PROTECCIÓN A LA VIDA Y SEGURIDAD DEL PERSONAL Y PARTES INTERESADAS.	Código:GO-PR-PMR-02
	Página: 5 de 5

11. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% de actuaciones registradas con el presente protocolo.	1 vez al mes	Revisión de los informes de incidentes.	>80% actuaciones registradas con el presente protocolo
Tiempo promedio de respuesta.	1 vez al mes	Revisar cuanto tiempo se tardó en responder al incidente.	<10 min por incidente.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: FUNCIONES DE SEGURIDAD.	Código:GO-PT-PMR-02
	Página: 1 de 5

**Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores:
Funciones de Seguridad.**

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-PMR-02

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: FUNCIONES DE SEGURIDAD.	Código:GO-PT-PMR-02
	Página: 2 de 5

1. OBJETIVO.

Definir parámetros para el personal de seguridad privada con el fin de procurar en todo momento actuar bajo las funciones establecidas en los profesiogramas y en el apartado 5.3: Roles y Responsabilidades.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que ejecuta actividades de campo a partir de sus funciones con el objetivo de gestionar incidentes mientras se ofrecen los servicios de seguridad privada.

3. DEFINICIONES.

Funciones de seguridad: Roles definidos mediante la evaluación del puesto y los requerimientos necesarios para ser un operador de seguridad privada apto.

4. BASE LEGAL.

PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA INTERNACIONAL PARA
PROVEEDORES DE SEGURIDAD PRIVADA (ICoC)

NORMA ISO 18788:2018.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL
ECUADOR

5. RESPONSABLES.

Gerente General.

Coordinador de Talento Humano.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: FUNCIONES DE SEGURIDAD.	Código:GO-PT-PMR-02
	Página: 3 de 5

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 59:
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores:
Funciones de Seguridad.

Antes.	Durante.	Después.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asumir los roles y responsabilidades establecidos en el profesiograma. 2. Participar en las capacitaciones de la importancia del respeto a los derechos humanos, uso de la fuerza e inducciones de los protocolos. 3. Tener una comunicación transparente con todo el personal de la organización. 4. Contar con equipos de protección personal y recursos necesarios en 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar al Centro de Control aquellas novedades encontradas para que desde ahí decidan el actuar del personal operativo de seguridad. 2. Partir desde la decisión con las medidas dictadas de contención y autoprotección dependiendo del entrenamiento recibido. 3. Salvaguardar a los civiles presentes. 4. No usar la fuerza, si esta no es necesaria, la prudencia del operador 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar lo sucedido en el Formato de Lecciones Aprendidas y Documentación de Incidentes. 2. Informar dichos hallazgos al superior responsable (Coordinador de Operaciones y Supervisor de Operaciones). 3. Ser participe activo de la investigación del incidente para encontrar las causas principales. 4. En caso de ser necesario y dependiendo del

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: FUNCIONES DE SEGURIDAD.	Código:GO-PT-PMR-02
	Página: 3 de 5

estado óptimo para operar correctamente.	<p>es clave para mitigar incidentes.</p> <p>5. Documentar como se desarrolló el incidente, determinando las horas y lugar del acontecimiento.</p> <p>6. Informar al Centro de Control el avance del incidente para que las autoridades competentes se hagan cargo.</p>	incidente recibir apoyo psicológico.
--	--	--------------------------------------

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación del incidente.

Evaluación después del incidente.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Protocolo del Uso de la Fuerza.

Matriz de Riesgos.

Informes detallando las lecciones aprendidas.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo 1 vez por año si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: FUNCIONES DE SEGURIDAD.	Código:GO-PT-PMR-02
	Página: 5 de 5

- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% de incidentes desarrollados con el presente protocolo.	1 vez al mes	Revisión de los informes de incidentes.	>80% de incidentes desarrollados con el presente protocolo
Tiempo de respuesta.	1 vez al mes	Revisar cuanto tiempo se tardó en responder al incidente.	<10 min por incidente.
% de informes documentados con las lecciones aprendidas.	1 vez al mes.	Revisar los informes con las lecciones aprendidas.	>80% de informes con lecciones aprendidas.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA	Código:GO-PT-PMR-03
	Página: 1 de 5

**Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores:
Respeto a la Dignidad Humana**

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-PMR-03

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA	Código:GO-PT-PMR-03
	Página: 2 de 5

1. OBJETIVO.

Determinar pautas guiadas en la ética operativa ante eventos perturbadores donde predomine la integridad física, moral y psicológica de las personas

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que ejecuta actividades de campo a partir de sus funciones con el objetivo de gestionar incidentes en contextos tensos y amenazantes.

3. DEFINICIONES.

Dignidad humana: Valía perteneciente a todas las personas y que debe ser protegido.

Etnicidad operativa: Aplicar parámetros proporcionales y racionales para cuidar la integridad humana.

4. BASE LEGAL.

PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA INTERNACIONAL PARA PROVEEDORES DE SEGURIDAD PRIVADA (ICoC)

NORMA ISO 18788:2018.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL ECUADOR.

5. RESPONSABLES.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA	Código:GO-PT-PMR-03
	Página: 3 de 5

Gerente General.

Coordinador de Talento Humano.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

Personal Operativo de Seguridad Privada.

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 60:
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores:
Respeto a la Dignidad Humana.

Antes.	Durante.	Después.
<ol style="list-style-type: none"> Participar de las capacitaciones acerca de la importancia de los derechos humanos y eticidad en las operaciones determinadas en el Plan de Capacitaciones. Hay que admitir que todos los seres humanos son merecedores de un trato digno, sin discriminación alguna. 	<ol style="list-style-type: none"> Evitar a toda costa el uso ofensivo del lenguaje, no humillar, ni intimidar a las personas. Usar la fuerza, solo si esta es necesariamente indispensable. Reconocer a aquellas personas con mayor rango de vulnerabilidad para intervenir si estos sufrieran algún daño. 	<ol style="list-style-type: none"> Limitar el trato con los delincuentes. Transmitir seguridad a los afectados. Documentar testimonios de los involucrados. Detallar el incidente para la retroalimentación.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA	Código:GO-PT-PMR-03
	Página: 3 de 5

3. Familiarizarse obligatoriamente con el Código de Ética y Conducta institucional, Declaración de Conformidad y Política basados en la Norma ISO 18788:2018.	4. Proceder con lo adquirido en las capacitaciones de primeros auxilios, si existiera algún herido. 5. Demostrar prudencia, empatía y humanidad incluso frente a los agresores. 6. Comunicar a los superiores responsables para que estos den parte a las autoridades competente.	
---	---	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Revisión de como procedió el personal operativo de seguridad privada.

Evaluación del estado psicológico del personal operativo de seguridad privada.

Monitoreo del desempeño a través de los parámetros dictados en el protocolo.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Protocolo del Uso de Fuerza.

Código de Ética y Conducta Institucional

Declaración de Conformidad.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA	Código:GO-PT-PMR-03
	Página: 5 de 5

Política de Seguridad Privada.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo 1 vez por año si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% de actuaciones registradas a través de este protocolo	1 vez por mes	Revisión de los registros.	>90% de actuaciones desarrolladas con este protocolo.
% personal capacitado en la importancia de los derechos humanos y ética en las operaciones.	1 vez al año.	Revisar los registros de capacitaciones.	100% del personal capacitado.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: ANTICIPACIÓN Y PREVENCIÓN.	Código:GO-PT-PMR-04
	Página: 1 de 5

Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Anticipación y Prevención.

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-PMR-04

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: ANTICIPACIÓN Y PREVENCIÓN.	Código:GO-PT-PMR-04
	Página: 2 de 5

1. OBJETIVO.

Disminuir la posibilidad del acontecimiento de un evento perturbador a través de parámetros operativos anticipativos y preventivos con el propósito de salvaguardar el bienestar de las personas y bienes de las partes interesadas.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que ejecuta actividades de campo a partir de sus funciones con el objetivo de adelantarse a la probabilidad de la ocurrencia de un incidente.

3. DEFINICIONES.

Evento perturbador: Situación inesperada que afecta la continuidad operativa.

Prevención: Lograr que un evento perturbador no suceda.

Anticipación: Actuar antes de que suceda un evento perturbador.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL ECUADOR.

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Gerente General.

Coordinador de Operaciones.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: ANTICIPACIÓN Y PREVENCIÓN.	Código:GO-PT-PMR-04
	Página: 3 de 5

Supervisor de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

Supervisor de Rondas Móviles.

Personal Operativo de Seguridad Privada.

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 61:
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores:
Anticipación y Prevención.

Antes.	Durante.	Después.
<ol style="list-style-type: none"> Hacer un reconocimiento de las zonas riesgosas donde se prestan los servicios de seguridad privada. Detallar los antecedentes de incidentes como: vandalismo, delincuencia organizada o cualquier tipo de evento que ponga en riesgo la continuidad operativa. Monitorear constantemente dichas zonas a través de los sistemas tecnológicos 	<ol style="list-style-type: none"> Validar la existencia de un evento perturbador en curso mediante los sistemas tecnológicos desde el Centro de Control o a través de la comunicación entre el personal operativo de seguridad privada y el Analista del Centro de Control en supervisión del Coordinador de Operaciones. Tomar decisiones según se suscite el evento dependiendo 	<ol style="list-style-type: none"> Distinguir aquellas señales obvias y no tan obvias del origen del evento. Documentar el actuar conforme al protocolo para redactar acciones correctivas y preventivas. Si se presentaron nuevos riesgos no identificados, añadirlos a la Matriz de Riesgos para su estudio.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: ANTICIPACIÓN Y PREVENCIÓN.	Código:GO-PT-PMR-04
	Página: 3 de 5

<p>disponibles en la organización.</p> <p>4. Analizar minuciosamente el comportamiento del entorno social para detectar posibles amenazas.</p> <p>5. Verificar que todos los sistemas tecnológicos de alerta funcionen correctamente.</p> <p>6. Capacitar al personal mediante simulaciones de casos reales para saber su capacidad de respuesta.</p>	<p>del nivel de riesgo identificado.</p> <p>3. Activar el Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes o Eventos No Deseados.</p>	
---	---	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Asistencia a las capacitaciones.

Registro de señales identificadas.

Documentación del monitoreo a zonas riesgosas.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Matriz de Riesgos.

Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes o Eventos

No Deseados.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: ANTICIPACIÓN Y PREVENCIÓN.	Código:GO-PT-PMR-04
	Página: 5 de 5

Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores:
Funciones de Seguridad.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo 1 vez por año si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% de incidentes anticipados y prevenidos.	1 vez al mes	Revisión de la documentación de los eventos anticipados y prevenidos.	>80 % de eventos anticipados y prevenidos
Tiempo promedio de respuesta para anticiparse y prevenir un incidente	1 vez por mes	Revisar el proceder operativo mediante los parámetros de este protocolo.	<10 minutos por incidente identificado.
% personal capacitado en la respuesta a incidentes	1 vez al año.	Revisar los registros de capacitaciones.	100% del personal capacitado.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: PREVENCIÓN DE ESCALONAMIENTO.	Código:GO-PT-PMR-05
	Página: 1 de 6

**Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores:
Prevención de Escalonamiento.**

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-PMR-05

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: PREVENCIÓN DE ESCALONAMIENTO.	Código:GO-PT-PMR-05
	Página: 2 de 6

1. OBJETIVO.

Prevenir el progreso en los niveles de un evento perturbador según el Anexo: Niveles de Escalonamiento durante el desarrollo de las operaciones de seguridad.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que ejecuta actividades de campo a partir de sus funciones con el objetivo de minimizar daños en el entorno evitando conflictos.

3. DEFINICIONES.

Evento perturbador: Situación inesperada que afecta la continuidad operativa.

Escalonamiento: Progresión de eventos con aumento de gravedad operativa.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL ECUADOR.

PRINCIPIOS DE MONTREUX.

DECLARACIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: PREVENCIÓN DE ESCALONAMIENTO.	Código:GO-PT-PMR-05
	Página: 3 de 6

Analista del Centro de Control.

Supervisor de Rondas Móviles.

Personal Operativo de Seguridad Privada.

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 62:
Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores:
Prevención de Escalonamiento.

Antes.	Durante.	Después.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar al personal operativo de seguridad privada mediante la inducción de los protocolos del Correcto Uso de la Fuerza. 2. Hacer un reconocimiento de las zonas riesgosas donde se prestan los servicios de seguridad privada. 3. Determinar los medios de comunicación y sus responsables de asistencia ante un evento perturbador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recordar y utilizar la Matriz de Escalonamiento de Uso Progresivo de la Fuerza como evaluar del nivel de intensidad, resistencia o amenaza del incidente. 2. Demostrar lo aprendido en las capacitaciones, siendo el operador un gestor de la calma. 3. Evitar el uso indebido de la fuerza. 4. No caer en provocaciones. 5. Comunicar al Centro de Control que el evento tiene 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar transparentemente todo lo acontecido durante el evento. 2. Identificar las causas principales que provocaron el posible escalonamiento del evento. 3. Participar activamente en la posterior investigación del evento. 4. Documentar dicho evento para la futura retroalimentación.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: PREVENCIÓN DE ESCALONAMIENTO.	Código:GO-PT-PMR-05
	Página: 3 de 6

	<p>probabilidad de escalonar.</p> <p>6. Documentar en tiempo real los acontecimientos del evento a través de los medios de comunicación.</p>	
--	--	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación de incidentes.

Monitoreo del proceder operativo del personal involucrado en el evento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Matriz de Riesgo.

Protocolo del Uso de la Fuerza.

Matriz de Niveles de Escalonamiento.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo 1 vez por año si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: PREVENCIÓN DE ESCALONAMIENTO.	Código:GO-PT-PMR-05
	Página: 5 de 6

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% de incidentes sin escalonamiento	1 vez al mes	Revisión de la documentación de los eventos con posibilidad de escalonamiento	>80 % de eventos sin escalonamiento.
Tiempo promedio de respuesta en incidentes críticos	1 vez por mes	Revisar el proceder operativo mediante los parámetros de este protocolo.	<10 minutos por incidente identificado.
% personal capacitado en la respuesta a eventos perturbadores: Escalonamiento de un evento	1 vez al año.	Revisar los registros de capacitaciones.	100% del personal capacitado.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: PREVENCIÓN DE ESCALONAMIENTO.	Código:GO-PT-PMR-05
	Página: 1 de 6

11. ANEXO.

Escala Racional del Uso de la Fuerza	Nivel de Intensidad/Resistencia o Amenazas.	Niveles de Fuerza	Técnicas de Control
Nivel 5	Resistencia Agresiva Agravada (Arremeter con el personal operativo de seguridad privada y terceros causando lesiones graves o la muerte).	Fuerza Letal.	Uso de armas de fuego.
Nivel 4	Resistencia agresiva.	Fuerza menos letal.	Armamento menos letal.
Nivel 3	Resistencia defensiva.	Medidas de Control de Contacto.	Presión física.
Nivel 2	Resistencia psicológica o pasiva.	Verbalización.	Instrucciones verbales.
Nivel 1	Riesgo latente.	Presencia del operador de seguridad privada.	Contacto Visual.

Fuente: Basada en la Cartilla de Estándares sobre Uso Progresivo de la Fuerza.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: IMPACTO A LA COMUNIDAD.	Código:GO-PT-PMR-06
	Página: 1 de 5

Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores:

Impacto a la Comunidad

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Responde a la Cláusula 8.1.4

Versión: 0.0

Código: GO-PT-PMR-06

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: IMPACTO A LA COMUNIDAD.	Código:GO-PT-PMR-06
	Página: 2 de 5

1. OBJETIVO.

Garantizar la correcta actuación del personal operativo de seguridad privada en función del bienestar de la comunidad priorizando el respeto a los derechos humanos, bienes tangibles, intangibles y la reputación organizacional.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que ejecuta actividades de campo a partir de sus funciones con el objetivo de salvaguardar la integridad de las personas y activos de la comunidad.

3. DEFINICIONES.

Evento perturbador: Situación inesperada que afecta la continuidad operativa.

Lección aprendida: Adquisición de información valiosa durante un evento perturbador.

Mejora continua: Progresión del desempeño operativo en base a los resultados.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL
ECUADOR

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Gerente General.

Coordinador de Operaciones.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: IMPACTO A LA COMUNIDAD.	Código:GO-PT-PMR-06
	Página: 3 de 5

Auditor Interno.

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 63:

Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Impacto a la Comunidad

Antes.	Durante.	Después.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover la cultura de transparencia a la hora de informar lo acontecido en un incidente perturbador. 2. Proporcionar el formato de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes. 3. Comprender el origen, desarrollo y finalización de los incidentes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentar en el formato de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes que Protocolos se activaron y bajo que situaciones lo hicieron. 2. Informar al Coordinador de Operaciones todos los incidentes documentados. 3. Mantener dicha información respaldada en físico y digital. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discutir entre el Coordinador de Operaciones y Auditor Interno que acciones se realizaron correctamente y las que no. 2. Reunir al personal operativo presente durante el evento verificando su estado actual y recogiendo los testimonios del incidente. 3. Identificar las causas del incidente. 4. Detallar el Informe Final de incidente a través del testimonio y lo descrito en el formato Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: IMPACTO A LA COMUNIDAD.	Código:GO-PT-PMR-06
	Página: 3 de 5

		<p>5. Integrar dichas lecciones a los Protocolos ya establecidos.</p> <p>6. Programar capacitaciones dependiendo de la actualización de los Protocolos.</p> <p>7. Verificar que las acciones correctivas formen parte de los Protocolos.</p>
--	--	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación de incidentes.

Monitoreo del proceder operativo del personal involucrado en el evento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de documentación de incidentes.

Protocolos de Fuerza y Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta Usados.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo cada que se añadan lecciones aprendidas si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y RESPUESTA A EVENTOS PERTURBADORES: IMPACTO A LA COMUNIDAD.	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 5 de 5

- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% de incidentes gestionados sin impacto negativo a la comunidad	1 vez al mes	Revisión de la documentación de los incidentes	>80 % de incidentes sin impacto negativo a la comunidad
% de protocolos actualizados después de un incidente.	1 vez por mes	Actualización de los Protocolos necesarios.	>80% de actualización en Protocolos necesarios

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO GENERAL Y PROGRESIVO DE LA FUERZA	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 1 de 9

Punto 8.3. Uso de la Fuerza

Punto 8.3.3 Uso Continuo de la Fuerza.

Protocolo para Uso General y Progresivo de la Fuerza.

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PR-UF-01

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO GENERAL Y PROGRESIVO DE LA FUERZA	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 2 de 9

1. OBJETIVO.

Definir un protocolo metódico, legal y operacional relacionado con el uso general de la fuerza para los operadores de seguridad privada que ejercen sus funciones en campo, garantizando un proceder proporcional al incidente atendido.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que intervienen directamente en incidentes donde sea valorado el uso de la fuerza.

3. DEFINICIONES.

Uso de la fuerza: Poner en marcha la aplicación de recursos físicos y técnicos orientados a la disminución de una amenaza.

Uso Progresivo de la Fuerza: La utilización de recursos dependerá directamente del nivel de intensidad, resistencia o amenaza analizado durante el incidente.

Fuerza menos letal: Recursos utilizados para neutralizar temporalmente a los sospechosos sin causarles daños.

Fuerza letal: Recursos utilizados con justificación ante amenazas demasiado peligrosas.

Autodefensa: Comportamiento necesario para autoprotegerse de agresiones.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 2024.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR 2008.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO GENERAL Y PROGRESIVO DE LA FUERZA	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 3 de 9

CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL.

CARTILLA DE ESTÁNDARES SOBRE EL USO PROGRESIVO DE LA FUERZA 2021.

REGLAMENTO A LA LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS.

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

Supervisor de Rondas Móviles.

Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardias).

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 64:
Protocolo para Uso General y Progresivo de la Fuerza.

Antes.	Durante.	Después.
1. Comprobar que el personal operativo de seguridad privada cuente con: <ul style="list-style-type: none"> • Permiso vigente para portar y usar armas de fuego. 	1. Prestar atención a conductas sospechosas en el lugar donde se ofrecen los servicios de seguridad, dicha actividad debe realizarse desde el Centro de Control y	1. Analizar el estado del sospechoso y guardia. 2. Dar primeros auxilios en caso de existir heridos. 3. Documentar el incidente en el Formato de Lecciones

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO GENERAL Y PROGRESIVO DE LA FUERZA	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 3 de 9

<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a las capacitaciones de Uso Correcto de La Fuerza, Respeto de los Derechos Humanos, Correcto Manejo de Armas y Municiones, Inducción a los Protocolos y Primeros Auxilios. Esto se determina en el Plan de Capacitaciones. 2. Comprender los riesgos existentes a través de la Matriz creada para el Sistema de Gestión. 3. Hacer un reconocimiento de las zonas riesgosas donde se prestan los servicios de seguridad privada. 4. Asimilar obligatoriamente los Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta detallados anteriormente. 5. Monitorear constantemente el estado y tenencia de 	<p>por parte del personal de seguridad privada en campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> 2. Si comenzara a suscitarse un incidente es obligación del Analista del Centro de Control informar al Supervisor y Coordinador de Operaciones para que estos tomen decisiones en tiempo real. 3. El personal operativo de seguridad privada (guardia) debe informar con claridad la presencia de una amenaza al Centro de Control cuando estos no la hayan identificado. 4. El personal operativo de seguridad privada (guardia) debe obedecer a las indicaciones desde el Centro de Control en caso de tener tiempo de maniobra o si no hubo tiempo de 	<p>Aprendidas y Descripción de Incidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> 4. Mantener las evidencias para las autoridades competentes. 5. Revisar el proceder del personal operativo de seguridad privada (guardia).
---	---	--

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO GENERAL Y PROGRESIVO DE LA FUERZA	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 3 de 9

<p>los equipos de protección personal necesarios para la respuesta a incidentes.</p> <p>6. Impartir conductas éticas alineadas con el valor al respeto de los derechos humanos propios y de terceros. Esto se determina en el (Código de Ética y Conducta Institucional)</p>	<p>informar porque el incidente ocurrió demasiado rápido, el guardia debe identificar a través de lo aprendido en las capacitaciones a que Nivel dentro de la Escala del Uso de la Fuerza atenerse.</p> <p>5. Si se identificó que el Nivel de Intensidad de la amenaza corresponde a los Niveles 1 y 2 que son los más bajos, el guardia debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenerse firme. • Usar el diálogo como medio de negociación. • No hacer movimientos bruscos. • Procurar advertir de forma clara las consecuencias del mal actuar por parte del sospechoso. <p>6. Si el guardia no utilizó la intimidación y el</p>	
--	---	--

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO GENERAL Y PROGRESIVO DE LA FUERZA	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 3 de 9

	<p>paso 5 no funcionó con el sospecho, se debe evaluar si existe un escalonamiento al Nivel 3.</p> <p>7. Si el incidente escala hasta el Nivel 3, se activan las medidas de control de contacto (Uso Progresivo de la Fuerza), es decir: presión física sin causar un excesivo dolor innecesario.</p> <p>8. Dicha Uso Progresivo de la Fuerza solo debe mantenerse cuando la amenaza este activa.</p> <p>9. Si el sospechoso deja de resistirse o es neutralizado la presión física debe disminuir.</p> <p>10. Cuando el sospechoso este totalmente neutralizado, se prohíbe utilizar los Niveles de Fuerza 4 y 5.</p> <p>11. Cuando la situación este controlado del todo, es obligación del</p>	
--	---	--

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO GENERAL Y PROGRESIVO DE LA FUERZA	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 3 de 9

	<p>guardia informar al Centro de Control que el incidente fue gestionado con eficacia.</p> <p>12. Desde el Centro de Control el Coordinador de Operaciones con obligación directa descrita en la Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada, comunicará lo acontecido a las autoridades competentes (Policía Nacional) para que ellos procedan con la detención y traslado del sospechoso.</p>	
--	--	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación de incidentes.

Monitoreo del proceder operativo del personal involucrado en el evento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de lecciones aprendidas y documentación de incidentes.

Protocolos de Fuerza y Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta Usados.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO GENERAL Y PROGRESIVO DE LA FUERZA	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 8 de 9

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo cada que se añadan lecciones aprendidas si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% del personal operativo de seguridad privada capacitado Respeto a los Derechos Humanos, Correcto Uso de la Fuerza, Inducción de Protocolos y Código de Ética Institucional.	1 vez al año	Revisión de la asistencia a capacitaciones	100% del personal capacitado.
% de incidentes justificados con Uso General y Progresivo de la Fuerza.	1 vez por mes	Revisión de la documentación de los incidentes.	100% de incidentes justificados con uso de fuerza

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO GENERAL Y PROGRESIVO DE LA FUERZA	Código:GO-PT-UF-01
	Página: 9 de 9

11. ANEXO.

Matriz de Escalonamiento de Uso Progresivo de la Fuerza.

Escala Racional del Uso de la Fuerza	Nivel de Intensidad/Resistencia o Amenazas.	Niveles de Fuerza	Técnicas de Control
Nivel 5	Resistencia Agresiva Agravada (Arremeter con el personal operativo de seguridad privada y terceros causando lesiones graves o la muerte).	Fuerza Letal.	Uso de armas de fuego.
Nivel 4	Resistencia agresiva.	Fuerza menos letal.	Armamento menos letal.
Nivel 3	Resistencia defensiva.	Medidas de Control de Contacto.	Presión física.
Nivel 2	Resistencia psicológica o pasiva.	Verbalización.	Instrucciones verbales.
Nivel 1	Riesgo latente.	Presencia del operador de seguridad privada.	Contacto Visual.

Fuente: Basada en la Cartilla de Estándares sobre Uso Progresivo de la Fuerza.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA MENOS LETAL.	Código:GO-PT-UF-02
	Página: 1 de 9

Protocolo para el Uso de la Fuerza Menos Letal.

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-UF-02

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA MENOS LETAL.	Código:GO-PT-UF-02
	Página: 2 de 9

1. OBJETIVO.

Definir un protocolo metódico, legal y operacional relacionado con el uso de la fuerza menos letal para los operadores de seguridad privada que ejercen sus funciones en campo, garantizando un proceder proporcional al incidente atendido.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que intervienen directamente en incidentes donde sea valorado el uso de la fuerza.

3. DEFINICIONES.

Uso de la fuerza: Poner en marcha la aplicación de recursos físicos y técnicos orientados a la disminución de una amenaza.

Uso Progresivo de la Fuerza: La utilización de recursos dependerá directamente del nivel de intensidad, resistencia o amenaza analizado durante el incidente.

Fuerza menos letal: Recursos utilizados para neutralizar temporalmente a los sospechosos sin causarles daños.

Fuerza letal: Recursos utilizados con justificación ante amenazas demasiado peligrosas.

Autodefensa: Comportamiento necesario para autoprotegerse de agresiones.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 2024.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR 2008.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA MENOS LETAL.	Código:GO-PT-UF-02
	Página: 3 de 9

CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL.

CARTILLA DE ESTÁNDARES SOBRE EL USO PROGRESIVO DE LA FUERZA 2021.

REGLAMENTO A LA LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS.

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

Supervisor de Rondas Móviles.

Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardias).

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 65:
Protocolo para el Uso de la Fuerza Menos Letal.

Antes.	Durante.	Después.
1. Comprobar que el personal operativo de seguridad privada cuente con:	1. Aplicar los parámetros detallados en el Protocolo de Uso General y Progresivo de la Fuerza.	1. Analizar el estado del sospechoso y guardia. 2. Dar primeros auxilios en caso de existir heridos.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA MENOS LETAL.	Código:GO-PT-UF-02
	Página: 4 de 9

<ul style="list-style-type: none"> • Permiso vigente para portar y usar armas de fuego. • Asistencia a las capacitaciones de Uso Correcto de La Fuerza, Respeto de los Derechos Humanos, Correcto Manejo de Armas y Municiones, Inducción a los Protocolos y Primeros Auxilios. Esto se determina en el Plan de Capacitaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. En caso de avanzar la intensidad del incidente, evaluar si es necesario entrar al Nivel 4 para utilizar la Fuerza Menos Letal de la Escala Racional del Uso de la Fuerza. 3. Solicitar permiso al Centro de Control para activar la Fuerza Menos Letal, en caso de que el incidente avance demasiado rápido y no sea posible comunicarse, la responsabilidad recae sobre el guardia y su proceder se justificara con las evidencias (fotografías, videos) y testimonios de los presente. 4. Si se entrase a este Nivel 4 donde el sospechoso o agresor se resiste agresivamente en contra del personal operativo de seguridad privada (guardia) se 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Documentar el incidente en el Formato de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes. 4. Mantener las evidencias para las autoridades competentes. 5. Revisar si el proceder del personal operativo de seguridad privada (guardia) está justificado dependiendo de las evidencias obtenidas.
<ol style="list-style-type: none"> 2. Comprender los riesgos existentes a través de la Matriz creada para el Sistema de Gestión. 3. Hacer un reconocimiento de las zonas riesgosas donde se prestan los servicios de seguridad privada. 4. Asimilar obligatoriamente los Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta detallados anteriormente. 		

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA MENOS LETAL.	Código:GO-PT-UF-02
	Página: 4 de 9

<p>5. Monitorear constantemente el estado y tenencia de los equipos de protección personal necesarios para la respuesta a incidentes.</p> <p>6. Impartir conductas éticas alineadas con el valor al respeto de los derechos humanos propios y de terceros. Esto se determina en el (Código de Ética y Conducta Institucional).</p>	<p>debe usar los recursos permitidos por la ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tolete. • Técnicas físicas. <p>5. El tolete será usado únicamente de forma defensiva por parte del guardia al recibir golpes directos y este lo usará solamente para golpear partes musculares no letales como brazos y piernas.</p> <p>6. Las técnicas físicas serán usadas solamente como medidas de autodefensa, además el objetivo de estas es inmovilizar y contener al sospechoso.</p> <p>7. Se prohíbe estrictamente usar el tolete y técnicas físicas en zonas vulnerables como cabeza, cuello y columna.</p> <p>8. Si se logra neutralizar al sospechoso está prohibido continuar con el Uso de</p>	
--	--	--

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA MENOS LETAL.	Código:GO-PT-UF-02
	Página: 4 de 9

	<p>cualquier tipo de Fuerza.</p> <p>9. Cuando la situación este contralado del todo, es obligación del guardia informar al Centro de Control que el incidente fue gestionado con eficacia.</p> <p>10. Desde el Centro de Control el Coordinador de Operaciones con obligación directa descrita en la Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada, comunicará lo acontecido a las autoridades competentes (Policía Nacional) para que ellos procedan con la detención y traslado del sospechoso.</p>	
--	--	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación de incidentes.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA MENOS LETAL.	Código:GO-PT-UF-02
	Página: 7 de 9

Monitoreo del proceder operativo del personal involucrado en el evento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de lecciones aprendidas y documentación de incidentes.

Protocolos de Fuerza y Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta Usados.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo cada que se añadan lecciones aprendidas si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
------------------	-------------------	---------------	-------------

% del personal operativo de seguridad privada capacitado	1 vez al año	Revisión de la asistencia a capacitaciones	100% del personal capacitado.
Respeto a los Derechos Humanos, Correcto Uso de la Fuerza, Inducción de			

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA MENOS LETAL.	Código:GO-PT-UF-02
	Página: 8 de 9

Protocolos y Código de Ética Institucional.			
% de incidentes justificados con Uso de la Fuerza Menos Letal.	1 vez por mes	Revisión de la documentación de los incidentes.	100% de incidentes justificados con uso de fuerza menos letal

11. ANEXOS.

Matriz de Escalonamiento de Uso Progresivo de la Fuerza.

Escala Racional del Uso de la Fuerza	Nivel de Intensidad/Resistencia o Amenazas.	Niveles de Fuerza	Técnicas de Control
Nivel 5	Resistencia Agresiva Agravada (Arremeter con el personal operativo de seguridad privada y terceros causando lesiones graves o la muerte)	Fuerza Letal	Uso de armas de fuego.
Nivel 4	Resistencia agresiva	Fuerza menos letal	Armamento menos letal.
Nivel 3	Resistencia defensiva.	Medidas de Control de Contacto	Presión física.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA MENOS LETAL.	Código:GO-PT-UF-02
	Página: 9 de 9

Nivel 2	Resistencia psicológica o pasiva	Verbalización	Instrucciones verbales
Nivel 1	Riesgo latente	Presencia del operador de seguridad privada	Contacto Visual.

Fuente: Basada en la Cartilla de Estándares sobre Uso Progresivo de la Fuerza.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 1 de 11

Punto 8.3.4. Uso de la Fuerza Letal.

Protocolo para el Uso de la Fuerza Letal.

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-UF-03

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 2 de 11

1. OBJETIVO.

Definir un protocolo metódico, legal y operacional relacionado con el uso de la fuerza letal para los operadores de seguridad privada que ejercen sus funciones en campo, garantizando un proceder proporcional al incidente atendido.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que intervienen directamente en incidentes donde sea valorado el uso de la fuerza.

3. DEFINICIONES.

Uso de la fuerza: Poner en marcha la aplicación de recursos físicos y técnicos orientados a la disminución de una amenaza.

Uso Progresivo de la Fuerza: La utilización de recursos dependerá directamente del nivel de intensidad, resistencia o amenaza analizado durante el incidente.

Fuerza menos letal: Recursos utilizados para neutralizar temporalmente a los sospechosos sin causarles daños.

Fuerza letal: Recursos utilizados con justificación ante amenazas demasiado peligrosas.

Autodefensa: Comportamiento necesario para autoprotegerse de agresiones.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGANICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 2024.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR 2008.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 3 de 11

CÓDIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL.

CARTILLA DE ESTÁNDARES SOBRE EL USO PROGRESIVO DE LA FUERZA 2021.

REGLAMENTO A LA LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS.

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

Supervisor de Rondas Móviles.

Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardias).

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 66:
Uso de la Fuerza Letal.

Antes.	Durante.	Después.
1. Comprobar que el personal operativo de seguridad privada cuente con: <ul style="list-style-type: none"> • Permiso vigente para portar y usar armas de fuego. 	1. Aplicar los parámetros detallados en el Protocolo de Uso General y Progresivo de la Fuerza y también los parámetros del Protocolo del Uso de la Fuerza Menos Letal.	1. Analizar el estado del sospechoso y guardia. 2. Dar primeros auxilios en caso de existir heridos. 3. Si el guardia o personas presentes sufrieron alguna lesión

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 3 de 11

<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a las capacitaciones de Uso Correcto de La Fuerza, Respeto de los Derechos Humanos, Correcto Manejo de Armas y Municiones, Inducción a los Protocolos y Primeros Auxilios. Esto se determina en el Plan de Capacitaciones. 2. Comprender los riesgos existentes a través de la Matriz creada para el Sistema de Gestión. 3. Hacer un reconocimiento de las zonas riesgosas donde se prestan los servicios de seguridad privada. 4. Asimilar obligatoriamente los Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta detallados anteriormente. 5. Monitorear constantemente el estado y tenencia de 	<ol style="list-style-type: none"> 2. En caso de avanzar la intensidad del incidente, evaluar si es necesario entrar al Nivel 5 para utilizar la Fuerza Letal de la Escala Racional del Uso de la Fuerza. 3. Solicitar permiso al Centro de Control para activar la Fuerza Letal, en caso de que el incidente avance demasiado rápido y no sea posible comunicarse, la responsabilidad recae sobre el guardia y su proceder se justificara con las evidencias (fotografías, videos) y testimonios de los presente. 4. Si se entrase a este Nivel 5 donde el sospechoso o agresor usa armas de fuego con munición letal contra del personal operativo de seguridad privada y (guardia) y personas 	<p>grave que no se pueda tratar con primeros auxilios llevarlos a un centro médico o llamar al 911.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Documentar el incidente en el Formato de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes. 5. Mantener las evidencias para las autoridades competentes. 6. Revisar si el proceder del personal operativo de seguridad privada (guardia) está justificado dependiendo de las evidencias obtenidas. 7. No alterar la escena del crimen hasta que la Policía Nacional llegue. 8. Asistir psicológicamente al guardia.
---	---	---

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 3 de 11

<p>los equipos de protección personal necesarios para la respuesta a incidentes.</p> <p>6. Impartir conductas éticas alineadas con el valor al respeto de los derechos humanos propios y de terceros. Esto se determina en el (Código de Ética y Conducta Institucional)</p>	<p>se debe usar los recursos permitidos por la ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arma de fuego. • Munición letal. <p>5. La arma solamente se usará si los otros recursos disponibles por el guardia no resultan útiles en el proceso de salvaguardar la vida de los presentes.</p> <p>6. El arma de fuego debe apuntarse a partes del cuerpo donde cuyo daño no sea irreparable (brazos y piernas).</p> <p>7. Realizar un último aviso verbal al agresor para tratar de calmarlo y hacerle entender las consecuencias de su actuar.</p> <p>8. Si el agresor sigue sin ceder e inicia con los disparos en contra del guardia y las personas presentes no hay otra opción que intercambiar disparos.</p>	
--	--	--

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 3 de 11

	<p>9. Se disparará el arma como último medio de autodefensa y defensa de las personas presentes en el lugar del incidente.</p> <p>10. Si el incidente no puede ser controlado desde el Centro de Control deben enviarse apoyos inmediatos y disponibles, además se debe informar inmediatamente a la Policía Nacional los acontecimientos para solventar la amenaza.</p> <p>11. Los disparos deben ser controlados y si se tiene poca visibilidad lo más prudente es no hacerlo, el guardia debe moverse a puntos estratégicos que permitan visibilizar al agresor.</p> <p>12. Durante este procedimiento operativo el sentido de protección a los demás es fundamental, por</p>	
--	--	--

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 3 de 11

	<p>eso el guardia debe priorizar a los seres humanos antes que a los bienes materiales.</p> <p>13. En caso de que los apoyos desde la organización lleguen deben tratar de evacuar a las personas y neutralizar al agresor con medidas estratégicas</p> <p>14. Si las fuerzas del orden (Policía Nacional) acuden al evento el guardia y apoyos deben retirarse para que ellos se encarguen de la situación.</p> <p>15. Los guardias deben colaborar directamente con la Policía Nacional dando información valiosa de cómo se suscitó el incidente, información del sospechoso y número de presentes.</p> <p>16. Si no fue necesaria la intervención de la Policía Nacional y el</p>	
--	---	--

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 3 de 11

	<p>guardia solo o conjuntamente con el apoyo enviado logran neutralizar al agresor está prohibido continuar con el Uso de cualquier tipo de Fuerza.</p> <p>17. Cuando la situación este controlado del todo, es obligación del guardia informar al Centro de Control que el incidente fue gestionado con eficacia.</p> <p>18. Desde el Centro de Control el Coordinador de Operaciones con obligación directa descrita en la Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada, comunicara lo acontecido a las autoridades competentes (Policía Nacional) para que ellos procedan con la detención y traslado del sospechoso.</p>	
--	--	--

Nota: Elaborado por autor.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 3 de 11

7. CONTROLES.

Documentación de incidentes.

Monitoreo del proceder operativo del personal involucrado en el evento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de lecciones aprendidas y documentación de incidentes.

Protocolos de Fuerza y Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta Usados.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo cada que se añadan lecciones aprendidas si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 10 de 11

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% del personal operativo de seguridad privada capacitado Respeto a los Derechos Humanos, Correcto Uso de la Fuerza, Inducción de Protocolos y Código de Ética Institucional.	1 vez al año	Revisión de la asistencia a capacitaciones	100% del personal capacitado.
% de incidentes justificados con el Uso de la Fuerza Letal, los necesarios.	1 vez por mes	Revisión de la documentación de los incidentes.	100% de incidentes justificados con uso de fuerza letal

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO PARA EL USO DE LA FUERZA LETAL.	Código:GO-PT-UF-03
	Página: 11 de 11

11. ANEXOS.

Matriz de Escalonamiento de Uso Progresivo de la Fuerza.

Escala Racional del Uso de la Fuerza	Nivel de Intensidad/Resistencia o Amenazas.	Niveles de Fuerza	Técnicas de Control
Nivel 5	Resistencia Agresiva Agravada (Arremeter con el personal operativo de seguridad privada y terceros causando lesiones graves o la muerte).	Fuerza Letal.	Uso de armas de fuego.
Nivel 4	Resistencia agresiva.	Fuerza menos letal.	Armamento menos letal.
Nivel 3	Resistencia defensiva.	Medidas de Control de Contacto.	Presión física.
Nivel 2	Resistencia psicológica o pasiva.	Verbalización.	Instrucciones verbales.
Nivel 1	Riesgo latente	Presencia del operador de seguridad privada.	Contacto Visual.

Fuente: Basada en la Cartilla de Estándares sobre Uso Progresivo de la Fuerza.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE APOYO A LAS FUERZAS DEL ORDEN MEDIANTE EL PLAN NACIONAL “OJOS,OÍDOS Y VOZ”.	Código:GO-PT-AFO-01
	Página: 1 de 5

Punto 8.5.1. Apoyo a las Fuerzas del Orden.

Protocolo de Apoyo a las Fuerzas del Orden mediante el Plan Nacional “Ojos, Oídos y Voz”.

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-AFO-01

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE APOYO A LAS FUERZAS DEL ORDEN MEDIANTE EL PLAN NACIONAL “OJOS,OÍDOS Y VOZ”.	Código:GO-PT-AFO-01
	Página: 2 de 5

1. OBJETIVO.

Prevenir delitos apoyando a las fuerzas del orden con el Plan Nacional “Ojos, Oídos y Voz” cuyo objetivo se centra en el control y cuidado ciudadano.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones con responsabilidades de monitoreo y vigilancia.

3. DEFINICIONES.

Ojos, Oídos y Voz: Herramienta tecnológica propuesta por la Policía Nacional que se encarga de informar acerca de eventos delictivos o sospechosos.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGÁNICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 2024.

PLAN NACIONAL “OJOS, OÍDOS Y VOZ” 2024.

NORMA ISO 18788:2018

5. RESPONSABLES.

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

Supervisor de Rondas Móviles.

Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardias).

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE APOYO A LAS FUERZAS DEL ORDEN MEDIANTE EL PLAN NACIONAL “OJOS,OÍDOS Y VOZ”.	Código:GO-PT-AFO-01
	Página: 3 de 5

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 67:
Protocolo de Apoyo a las Fuerzas del Orden mediante el Plan Nacional “Ojos, Oídos y Voz”.

Antes.	Durante.	Después.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con la inducción oficial guiada por parte de la Policía Nacional del Ecuador. 2. Disponer legalmente de la herramienta tecnológica en el dispositivo móvil. 3. Conocer la herramienta tecnológica y todo aquello que se puede reportar: <ul style="list-style-type: none"> • Sospechosos. • Robos. • Homicidios. • Libadores. • Vehículos Abandonados. 4. Registrar al personal operativo de seguridad privada permitido 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar qué tipo de evento está ocurriendo o puede ocurrir. 2. Decidir con criterio y análisis si utilizar o no la herramienta tecnológica para hacer la denuncia. 3. Si se decidió oportunamente que hay probabilidad de ocurrencia de un delito o está ocurriendo un delito se debe ingresar a la aplicación oficial proporcionada por la Policía Nacional. 4. Escoger que tipo de evento reportar dentro de la aplicación. 5. Verificar que la geolocalización del dispositivo este encendida y sea la correcta. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentar el evento dentro del Formato de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes, definiéndolo como externo. 2. Comunicar al Centro de Control que la Policía Nacional ya intervino en el evento. 3. Evidenciar la participación del personal operativo de seguridad privada con capturas de pantalla denunciando el evento.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE APOYO A LAS FUERZAS DEL ORDEN MEDIANTE EL PLAN NACIONAL “OJOS,OÍDOS Y VOZ”.	Código:GO-PT-AFO-01
	Página: 3 de 5

para utilizar la herramienta tecnológica.	<p>6. Escribir detalles del evento que se ha reportado en el apartado que brinda la aplicación.</p> <p>7. Por ningún motivo intervenir, ya que esa no es la función, ni responsabilidad del personal operativo de seguridad privada.</p> <p>8. Esperar la intervención de la Policía Nacional.</p>	
---	--	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación de incidentes.

Monitoreo del proceder operativo del personal involucrado en el evento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de lecciones aprendidas y documentación de incidentes.

Protocolo de Mitigación, Prevención y Respuesta: Impacto a la Comunidad

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo cada que se añadan lecciones aprendidas si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE APOYO A LAS FUERZAS DEL ORDEN MEDIANTE EL PLAN NACIONAL “OJOS,OÍDOS Y VOZ”.	Código:GO-PT-AFO-01
	Página: 5 de 5

- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% del personal operativo de seguridad privada capacitado por Parte de la Policía Nacional en el Plan “Ojos, Oídos y Voz”	Depende del cronograma de capacitaciones impartidas de la Policía Nacional	Revisión de la asistencia a capacitaciones.	100% del personal operativo de seguridad privada capacitado.
% de incidentes notificados y registrados.	1 vez por mes	Revisión de la documentación de los incidentes.	>90% de incidentes notificados como apoyo a la Policía Nacional.

8.6.2. Personal.

Punto 8.6.2.1. Generalidades.

Es cuestión del Área de Talento Humano encargarse del procedimiento de vinculación a la organización, sin embargo, hay una necesidad por cubrir, con la construcción del Formato para Evaluar el Estado del personal operativo después de un incidente se busca dejar constancia del estado físico o emocional de aquel miembro del personal operativo de seguridad privada que posiblemente tiene secuelas post incidente.

Formato para Evaluar el Estado del personal Operativo después de un incidente.

a. Datos del afectado.

Nombres y Apellidos:

Cargo:

Nª de cédula:

Jornada del Incidente: Matutina Vespertina

Superior a cargo:

b. Contacto de emergencia.

Nombre y Apellidos:

Relación con el afectado:

Teléfono:

¿Se logro contactarlo?:

c. Detalle del Incidente.

Descripción exacta de lo ocurrido durante el incidente:

.....
.....
.....

Lugar:

Personal operativo involucrado:

¿Qué protocolo se activó?.....

¿Qué tipo de evento fue? (Responder mediante la Matriz de Escalonamiento o la Matriz de Escalonamiento de un Evento o Matriz de Escalonamiento de la Fuerza)

.....

¿Existen testigos?: Si No

Declaraciones de los testigos:

d. Estado del afectado post incidente.

Evaluación física:

Ninguna lesión

Lesión leve

Lesión grave

Fallecimiento

Evaluación emocional:

Estable

Alterado

Necesidad de acompañamiento psicológico

Nombre del Responsable del diagnóstico:

¿Hubo necesidad de trasladar al afectado a un centro médico?

Si

No

e. Acciones post incidente.

¿El seguro médico institucional se activó? Si No

¿Necesita días de reposo? Si No

¿Necesitara acompañamiento psicológico? Si No

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MANEJO Y TRAZABILIDAD DE ARMAS Y MUNICIONES	Código:GO-PT-MTA-01
	Página: 1 de 7

Punto 8.6.3. Adquisición y manejo de armas, materiales peligrosos y municiones.

Protocolo de Manejo y Trazabilidad de Armas y Municiones

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-MTA-01

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MANEJO Y TRAZABILIDAD DE ARMAS Y MUNICIONES	Código:GO-PT-MTA-01
	Página: 2 de 7

1. OBJETIVO.

Determinar el proceder relacionado con la adquisición, uso, almacenamiento, mantenimiento, control de armas autorizadas y municiones registradas en la organización según la ley.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que intervienen directamente en el manejo de armas.

3. DEFINICIONES.

Trazabilidad: Rastreo del arma desde su entrega hasta su baja.

Arma autorizada: Arma registrada y designada según autoridades.

Munición: Cartucho no disparado y en perfecto estado.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGANICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 2024.

LEY DE ARMAS MUNICIONES Y EXPLOSIVOS.

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Gerente General.

Coordinador de Compras.

Coordinador de Seguridad y Mantenimiento.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MANEJO Y TRAZABILIDAD DE ARMAS Y MUNICIONES	Código:GO-PT-MTA-01
	Página: 3 de 7

Coordinador de Operaciones.

Supervisor de Operaciones.

Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardias).

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 68:
Protocolo de Manejo y Trazabilidad de Armas y Municiones

Antes.	Durante.	Después.
<p>1. El Área de Compras se encargará de adquirir armamento legal de proveedores autorizados por el estado, debe guiarse del Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018 del punto 4.1.4.</p> <p>2. Con la Matriz para Análisis de Proveedores del punto 4.1.4. se identificará que armas de seguridad fija usan las empresas de seguridad</p>	<p>1. Al recibir el arma para comenzar con el turno de vigilancia se debe verificar que la misma no presente inconvenientes de funcionamiento y cuente con la munición adecuada.</p> <p>2. Los operadores de seguridad privada (guardias) de turno deben llevar consigo su permiso vigente para portar y usar armas de fuego.</p> <p>3. Llevar el arma con estuche, cargador seguro y munición sellada.</p>	<p>1. Al finalizar el turno debe registrarse la devolución del arma, verificando el estado de esta y documentando la recepción.</p> <p>2. En caso de que algún arma presente inconvenientes lo óptimo es darles mantenimiento o calibrarlas.</p> <p>3. En casos donde el arma haya sido robada o dada de baja es vital informar a la Policía Nacional sobre lo acontecido.</p>

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MANEJO Y TRAZABILIDAD DE ARMAS Y MUNICIONES	Código:GO-PT-MTA-01
	Página: 3 de 7

<p>privada para sus operaciones.</p> <p>3. Si las armas y municiones ya fueron adquiridas se debe registrarlas ante la Policía Nacional.</p> <p>4. Cuando las armas y municiones hayan sido validadas por la Policía Nacional se debe ingresarlas al inventario institucional.</p> <p>5. El registro de las armas en el inventario debe estar en la Matriz de Trazabilidad de Armas y Municiones.</p> <p>6. Almacenar las armas en bóvedas metálicas con acceso limitado.</p> <p>7. Asignar las armas bajo los siguiente parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo podrá usar el arma aquel miembro del personal con permiso vigente para portar y usar armas de fuego. 	<p>4. El uso de las armas se determina en los Protocolos de Uso de Fuerza, pero cabe recalcar que su uso únicamente es como última opción y debe ser en eventos donde no haya otras opciones viables.</p>	
--	---	--

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MANEJO Y TRAZABILIDAD DE ARMAS Y MUNICIONES	Código:GO-PT-MTA-01
	Página: 3 de 7

<ul style="list-style-type: none"> • Al entregar el arma se debe firmar un acta con el tipo de arma, calibre, número de serie y fecha. 		
<p>8. Aprobación y asistencia a las capacitaciones de Correcto Manejo de Armas y Municiones y Correcto Uso de la Fuerza. Detallado en el Plan de Capacitaciones.</p>		

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación de incidentes.

Monitoreo del proceder operativo del personal involucrado en el evento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de lecciones aprendidas y documentación de incidentes.

Protocolos de Fuerza y Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta Usados.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo cada que se añadan lecciones aprendidas si:

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MANEJO Y TRAZABILIDAD DE ARMAS Y MUNICIONES	Código:GO-PT-MAI-01
	Página: 6 de 7

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% del personal operativo de seguridad privada capacitado en el Correcto Uso de Armas y Municiones y Correcto Uso de la Fuerza.	1 vez al año	Revisión de la asistencia a capacitaciones	100% del personal capacitado.
% de armas y municiones con trazabilidad completa.	Cada que se adquieran nuevas armas y municiones	Revisión de la documentación de trazabilidad.	100% de armas con trazabilidad completa.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MANEJO Y TRAZABILIDAD DE ARMAS Y MUNICIONES	Código: GO-PT-MTA-01
	Página: 7 de 7

11. ANEXO.

Matriz de Trazabilidad de Armas y Municiones.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA				Código:	GO-FO-MTA-01	
				Versión:	0.0	
Asignada a:				Fecha de Adquisición		
Echa de entrega:				Mantenimiento o calibración		
Fecha de devolución:						
Observaciones:						
Código Interno.	Tipo de armas.	Nº de Serie del arma	Estado del Arma.	Cantidad de Municiones.	Cantidad de Municiones Entregada.	Firma.

Nota: Elaborado por autor.

8.7. Seguridad y Salud Ocupacional.

La organización cuenta con Médico Ocupacional encargado de las funciones de seguridad y salud ocupacional, sin embargo, como aporte para este apartado de la Cláusula 8: Operación, se optó por identificar riesgos físicos y psicológicos críticos a los que un operativo de seguridad privada en primera línea (guardia) se expone todos los días mientras desempeña sus funciones.

Tabla 69:
Matriz de Riesgos Físicos y Psicológicos del personal operativo de seguridad privada.

Matriz de Riesgos Físicos y Psicológicos del personal operativo de seguridad privada.			
Actividad Riesgosa.	Consecuencia.	Medidas preventivas.	Responsable.
Intervenir en intentos de asalto o robo.	Recibir un disparo.	Usar chaleco antibalas.	Coordinador de Operaciones.
	Ataque grave con armas blancas.	Portar los recursos para autodefensa permitidos por la ley.	Supervisor de Operaciones.
	Terminar incapacitado o en los peores casos morir.	Actuar estrictamente bajo los Protocolos de Uso de Fuerza y Protocolos de Prevención, Mitigación y Respuesta.	Personal Operativo de Seguridad Privada.
		Constante comunicación con el Centro de Control.	Medico Ocupacional.

		<p>Utilizar técnicas de autodefensa apropiadamente.</p> <p>Constante supervisión desde el Centro de Control.</p> <p>Previa gestión para el acceso inmediato a atención médica.</p>	
Neutralizar a sospechosos.	<p>Agresión físicamente.</p> <p>Fracturas.</p> <p>Lesiones.</p>	<p>Portar los recursos para autodefensa permitidos por la ley.</p> <p>Utilizar técnicas de autodefensa apropiadamente.</p> <p>Actuar estrictamente bajo los Protocolos de Uso de Fuerza y Protocolos de Prevención, Mitigación y Respuesta.</p> <p>Constante supervisión desde el Centro de Control.</p> <p>Previa gestión para el acceso inmediato a atención médica.</p>	<p>Coordinador de Operaciones.</p> <p>Supervisor de Operaciones.</p> <p>Personal Operativo de Seguridad Privada.</p> <p>Medico Ocupacional.</p>

Confrontamiento directo con el sospechoso, si este intentase escapar.	Golpes. Heridas por forcejeo.	Actuar estrictamente bajo los Protocolos de Uso de Fuerza y Protocolos de Prevención, Mitigación y Respuesta. Previa gestión para el acceso inmediato a atención médica.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones. Personal Operativo de Seguridad Privada. Medico Ocupacional.
Constante exposición a eventos violentos.	Ansiedad. Insomnio. Traumas acumulados. Actuar condicionado por el trauma o tratado.	Apoyo psicológico brindado en la organización. Monitoreo a diagnósticos psicológicos. Creación de espacios empáticos donde el afectado pueda hablar sin ser juzgado.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones. Personal Operativo de Seguridad Privada. Área de Talento Humano. Medico Ocupacional.
Reaccionar impulsivamente a un evento amenazante.	Excesiva culpa. Sanciones por mal proceder. Despido. Dilemas éticos en la organización.	Actuar estrictamente bajo los Protocolos de Uso de Fuerza y Protocolos de Prevención, Mitigación y Respuesta.	Coordinador de Operaciones. Supervisor de Operaciones. Personal Operativo de Seguridad Privada.

Asistir a las capacitación del correcto
Uso de la Fuerza.
Apoyo psicológico brindado por la
organización.

Nota: Elaborado por autor.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MONITOREO, IDENTIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS NO DESEADOS	Código:GO-PT-MII-01
	Página: 1 de 8

8.8. Manejo de Incidentes.

Punto 8.8.2 Monitoreo, reporte e investigación de incidentes.

Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes y Eventos no Deseados.

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Responde a la Cláusula 8.1.4

Código: GO-PT-MII-01

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MONITOREO, IDENTIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS NO DESEADOS	Código:GO-PT-MII-01
	Página: 2 de 8

1. OBJETIVO.

Determinar el proceder relacionado con la identificación, monitoreo e investigación de incidentes y eventos no deseados que pueden afectar la continuidad operativa con el fin de actuar oportunamente velando por los derechos humanos y evitando eventos críticos.

2. ALCANCE.

Es destinado a todo el personal del área de operaciones que intervienen directamente en incidentes y eventos no deseados.

3. DEFINICIONES.

Identificar: Notar conductas o actos sospechosos.

Monitorear: Atención constante al entorno operativo con recursos tecnológicos y humanos.

Investigar: Análisis posterior al desarrollo de un evento.

Evento no deseado: Situación amenazante con la continuidad operativa o personas durante el desarrollo operativo.

4. BASE LEGAL.

LEY ORGANICA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 2024.

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Coordinador de Seguridad y Mantenimiento.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MONITOREO, IDENTIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS NO DESEADOS	Código:GO-PT-MII-01
	Página: 3 de 8

Coordinador de Operaciones.

Analista del Centro de Control.

Supervisor de Operaciones.

Personal Operativo de Seguridad Privada (Guardias).

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 70:
Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes y Eventos no Deseados.

Antes.	Durante.	Después.
<p>Etapa de Monitoreo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Centro de control debe contar con un sistema funcional de vigilancia durante 24 horas los 7 días de la semana. 2. No es necesario que algún operador haga la anterior labor después de su turno de trabajo, pero debe cumplir con la responsabilidad de notificar a través de medios de comunicación las actividades sospechosas. 	<p>Etapa de Identificación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestar atención constante a las cámaras de vigilancia e información proveniente de los radios. 2. Detectar la gravedad del tipo de evento que está sucediendo. 3. El Analista del Centro debe notificará inmediatamente al Coordinador y Supervisor de Operaciones el desarrollo del evento. 	<p>Etapa de Investigación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir la investigación en el lapso de 24 horas. 2. Reunir toda la evidencia posible de cámaras de vigilancia como fotos y videos, además es fundamental recaudar testimonios de terceros involucrados. 3. Utilizar el Diagrama de Ishikawa para identificar las causas de raíz del evento. 4. Documentar el incidente en el Formato de Lecciones

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MONITOREO, IDENTIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS NO DESEADOS	Código:GO-PT-MII-01
	Página: 3 de 8

<p>3. En este caso el Analista de Control debe vincular algún dispositivo de su pertenencia con los medios tecnológicos de la organización, estos medios deben tener funciones para notificar actividades sospechosos.</p> <p>4. Cuando el Analista del Centro de Control se encuentre en su turno laboral debe prestar atención a través de los medios tecnológicos y los operadores de seguridad privada situaciones fuera de lo común en las áreas vigiladas.</p> <p>5. El Analista del Centro de Control debe verificar condiciones amenazantes en tiempo real con probabilidad de afectar la continuidad operativa.</p> <p>6. Los operadores de seguridad privada</p>	<p>4. Dependiendo del evento que este sucediendo activar los Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta o los Protocolos de Uso de Fuerza o el Protocolo de Apoyo a las Fuerzas de orden según corresponda, el análisis crítico será fundamental para responder adecuadamente al evento.</p>	<p>Aprendidas y Documentación de Incidentes.</p> <p>5. Proponer acciones correctivas y preventivas que mejoren continuamente la operatividad de la empresa de seguridad privada.</p> <p>6. Redactar un informe basado en el proceder operativo, las lecciones aprendidas, acciones correctivas y preventivas propuestas.</p> <p>7. Resguardar dicha información para retroalimentación en futuras capacitaciones.</p>
--	--	---

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MONITOREO, IDENTIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS NO DESEADOS	Código:GO-PT-MII-01
	Página: 3 de 8

(guardias) deben reportar inmediatamente por medio del radio situaciones fuera de lo común.		
---	--	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación de incidentes.

Monitoreo del proceder operativo del personal involucrado en el evento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de lecciones aprendidas y documentación de incidentes.

Protocolos de Fuerza y Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta Usados.

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo cada que se añadan lecciones aprendidas si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MONITOREO, IDENTIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS NO DESEADOS	Código:GO-PT-MII-01
	Página: 6 de 8

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
Tiempo promedio de respuesta	1 vez al mes	Revisión del proceder operativo	<10 minutos
% de registros de incidentes monitoreados, identificados e investigados	1 vez por mes	Revisión de la realización de informes completos.	>80 de incidentes monitoreados, identificados e investigados

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MONITOREO, IDENTIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS NO DESEADOS	Código:GO-PT-MII- 01
	Página: 7 de 8

11. ANEXOS.

Formato para el Reporte Final de Incidentes y Eventos No Deseados.

I. Descripción del Evento.

.....

.....

.....

.....

II. Personal involucrado.

Nombre	Cargo	Rol operacional

III. Elaboración del Diagrama de Ishikawa (Identificar las causas de raíz.)

IV. Detallar bajo que Protocolo se actuó.

.....

.....

.....

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE MONITOREO, IDENTIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS NO DESEADOS	Código:GO-PT-MII- 01
	Página: 8 de 8

V. **Evidencias disponibles.** (Colocar evidencias)

VI. **Acciones Correctivas y Preventivas.**

Propuestas de acciones correctivas y preventivas	Responsable.	Plazo.	Necesita capacitación

VII. **Seguimiento.**

.....

.....

.....

VIII. **Firmas de los responsables.**

Nombre	Cargo	Firma	Fecha

Nota: Elaborado por autor.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMOS.	Código:GO-PT-QR-01
	Página: 1 de 7

Punto 8.8.3 Quejas y reclamos.

Protocolo de Quejas y Reclamos.

MACROPROCESO: Gestión Operacional.

Empresa de Seguridad Privada.

Versión: 0.0

Código: GO-PT-QR-01

Firmas y revisión del documento.

	Nombre/Cargo	Fecha
Elaborado:	Cristian San Pedro/Estudiante de Ingeniería Industrial.	01/07/2025
Revisado:	Ing. Marcelo Vacas. MsC/Docente UTN.	
Aprobado:		

Control de Cambios.

Versión.	Descripción.	Fechas.
0.0	Creación de documento.	01/07/2025

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMOS.	Código:GO-PT-QR-01
	Página: 2 de 7

1. OBJETIVO.

Atender a quejas y reclamos óptimamente con la intención de tomar en cuenta las opiniones de las partes interesadas internas y externas.

2. ALCANCE.

Es destinado al personal operativo que se relaciona directamente con el trato a clientes, responsables de las comunidades, proveedores y personal de la organización.

3. DEFINICIONES.

Queja: Disconformidad verbal o escrita.

Reclamo: Demanda para la corrección de errores operativos.

Parte interesada: Afectados por el operar de la empresa de seguridad privada.

4. BASE LEGAL.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.

NORMA ISO 18788:2018.

5. RESPONSABLES.

Todo el personal operativo al que se le acerquen con alguna queja o reclamo.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMOS.	Código:GO-PT-QR-01
	Página: 3 de 7

6. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL

Tabla 71:
Protocolo de Quejas y Reclamos.

Antes.	Durante.	Después.
<p>1. Habilitar medios de quejas y reclamos institucionales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Buzón de quejas y reclamos en las instalaciones de la institución. • Un número telefónico solo para atender quejas y reclamos. • Activar un Formulario de quejas y reclamos en la página oficial de la institución. <p>2. Informar a las partes interesadas internas y externas que la institución cuenta con medios activos para recibir quejas y reclamos.</p>	<p>1. Recibir la disconformidad en el Formato de Quejas y Reclamos de la institución.</p> <p>2. Registrar el ingreso de la disconformidad para su posterior trato.</p> <p>3. Evaluar si la disconformidad es legítima por medio de las evidencias. Revisar si dicho proceder se documentó con el Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación</p> <p>4. Notar si la disconformidad es acerca de la vulneración de derechos humanos.</p> <p>5. En caso de que exista un proceder incorrecto se debe definir</p>	<p>1. Documentar el incidente en los formatos disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Lecciones Aprendidas y Documentación de Incidentes. • Formato de Quejas y Reclamos. • Formato para Reporte Final de Incidentes y Eventos No Deseados. <p>2. Informar las consecuencias del mal proceder operativo al denunciado en el Formato de quejas y reclamos</p> <p>3. En caso de ser reincidente aplicar medidas más drásticas como:</p>

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMOS.	Código:GO-PT-QR-01
	Página: 3 de 7

	<p>medidas de resolución como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar medidas correctivas y preventivas. • Redactar disculpas formales. • Fortalecer las capacitaciones. • Sancionar a los involucrados dependiendo de la gravedad de la queja verificada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanciones económicas. • Despidos justificados. • Suspensión laboral sin pago. <p>4. Socializar lo aprendido en capacitaciones.</p>
--	---	--

Nota: Elaborado por autor.

7. CONTROLES.

Documentación de incidentes.

Monitoreo del proceder operativo del personal involucrado en el evento.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Formato de quejas y reclamos.

Formato para Reporte Final de Incidentes y Eventos No Deseados.

Formato de lecciones aprendidas y documentación de incidentes.

Protocolos de Fuerza y Protocolos de Mitigación, Prevención y Respuesta usados.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMOS.	Código:GO-PT-QR-01
	Página: 5 de 7

9. ACTUALIZACIÓN.

Se recomienda actualizar el protocolo cada que se añadan lecciones aprendidas si:

- Ocurren incidentes significativos que afecten a la reputación organizacional.
- No identificación de algún evento.
- Cambios o reformas en las leyes vigentes.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Frecuencia	Método	Meta
% de quejas atendidas, analizadas y resueltas mediante Formato de registro de quejas y reclamos.	1 vez por mes	Revisión de las quejas y reclamos.	100% de quejas y reclamos resueltos.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMOS.	Código:GO-PT-QR-01
	Página: 6 de 7

11. Anexo.

Formato de registro de quejas y reclamos.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA						Código:	GO-FO-QR-01
						Versión:	0.0
Responsable:						Fecha:	
Área:						Lugar:	
Objetivo:							
Canal de Recepción (Escoger):	Correo	Buzón	Teléfono	Página web oficial	Otro		
a. Datos del Remitente.							
Nombre:			Cédula de Identidad:			Relación con la organización:	
b. Descripción de la Queja o Reclamo							
Fecha del evento:		Hora del evento:			Lugar del evento:		
¿A quién se dirige la queja o reclamo?		Situación que motiva la queja o reclamo				¿Se vulneraron los Derechos Humanos?	

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA	Versión: 0.0
PROTOCOLO DE QUEJAS Y RECLAMOS.	Código:GO-PT-QR-01
	Página: 6 de 7

¿Tiene evidencias? (Escoger)	Testimonios			Fotos	Videos	Nada
c. Seguimiento y validación.						
Clasificación del evento (Escoger):	Leve	Moderado	Grave	Responsable del Seguimiento:		
Conclusiones obtenidas:						
Resultados de la investigación:						
Causas de raíz del evento:						
Medidas a tomar:						

Nota: Elaborado por autor.

Punto 8.8.4. Política del Delator.

La organización protege la identidad de toda persona que acuda con no conformidades razonables en aspectos operativos, éticos y legales.

Para ello establece que:

- Todas las personas ya sean de la organización o externas tienen el derecho de reportar no conformidades a través de los canales de quejas y reclamos ya establecidos.
- Aquellos que hagan reportes no sufrirán ningún tipo de consecuencia, siendo el reporte algo verdadero y no con el fin de atacar sin sentido.
- La organización guardara confidencialidad ante las no conformidades reportadas.

Todo el personal operativo de seguridad privada de la organización acatara dicha política en casos denunciados, por el contrario, si no se respetaran las disposiciones, se sancionará al infractor con penalizaciones impuestas por los superiores.

CLÁUSULA IX.

9. Evaluación de Desempeño.

El capítulo VI comprende a la Cláusula 9: Evaluación de Desempeño.

La organización necesita monitorear, medir, analizar y evaluar los procedimientos y protocolos, como respuesta al cumplimiento de estos requisitos se va a elaborar un Plan de Auditoría.

Programa de Auditoria respecto a la Norma ISO 18788:2018.

1. Objetivo.

Describir detalladamente un mecanismo técnico capaz de auditar, monitorear, analizar y evaluar el desempeño del Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad.

2. Alcance.

La evaluación debe realizarse a este Sistema de Gestión que contiene protocolos operativos, planes de capacitación y competencias, indicadores, formatos de registros diseñados y propuestos, el responsable será designado por la Dirección, aunque se recomienda que lo haga un Auditor capacitado.

3. Monitoreo y Evaluación.

9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación.

3.1. Evaluación de protocolos y procedimientos.

Los indicadores de los Protocolos se auditarán conforme a su:

- Grado de cumplimiento.
- Conformidad a requisitos legales.
- Reducción de riesgos.
- Viabilidad operacional.

3.2. Monitoreo mediante indicadores.

Cada protocolo cuenta con indicadores medibles, no obstante, deben contener una fórmula, frecuencia y valoración necesaria.

A continuación, se detallan las Fichas de Indicadores y su respectivo análisis para la evaluación:

Tabla 72: Indicadores de medición para los Protocolos pertenecientes a la Cláusula 8.

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo de Protección de Personas, Activos Tangibles e Intangibles.		
Operaciones gestionadas bajo el Protocolo de Protección de Personas, Activos Tangibles e Intangibles.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NOGP/ TOP)*100	NOGP= Número de operaciones gestionados con el protocolo	1 vez por mes	Porcentaje
	TOP=Total de operaciones de protección desarrolladas		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para el Trato a las Personas con Dignidad y Respeto a los Derechos Humanos		
Operaciones gestionadas bajo el Protocolo para el Trato a las Personas con Dignidad y Respeto a los Derechos Humanos			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NARCP/ TAE)*100	NARCP= Número de actuaciones registradas con el cumplimiento del protocolo	1 vez por mes	Porcentaje
	TAE=Total de actuaciones evaluadas		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Garantizar la protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.		
Operaciones gestionadas bajo el Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Garantizar la protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NARCP/ TAE)*100	NARCP= Número de actuaciones registradas con el cumplimiento del protocolo	1 vez por mes	Porcentaje
	TAE=Total de actuaciones evaluadas		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Funciones de Seguridad.		
Operaciones gestionadas bajo el Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Funciones de Seguridad.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NIFCA/ TIR)*100	NEFCA= Número de incidentes con funciones correctamente aplicadas	1 vez por mes	Porcentaje
	TIR=Total de incidentes registrados		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Respeto a la Dignidad Humana		
Operaciones gestionadas bajo el Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Respeto a la Dignidad Humana			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NARCP/ TAE)*100	NARCP= Número de actuaciones registradas con el cumplimiento del protocolo	1 vez por mes	Porcentaje
	TAE=Total de actuaciones evaluadas		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Respeto a la Dignidad Humana		
Operaciones gestionadas bajo el Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Respeto a la Dignidad Humana			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NARCP/ TAE)*100	NARCP= Número de actuaciones registradas con el cumplimiento del protocolo	1 vez por mes	Porcentaje
	TAE=Total de actuaciones evaluadas		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:		Revisado:	Realizado:
Coordinador de Operaciones		Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Anticipación y Prevención.		
Operaciones gestionadas bajo el Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Anticipación y Prevención.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NIAP/ TIR)*100	NIAP= Número de incidentes anticipados y prevenidos.	1 vez por mes	Porcentaje
	TIR=Total de incidentes registrados		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:		Revisado:	Realizado:
Coordinador de Operaciones		Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Prevención de Escalonamiento.		
Operaciones gestionadas bajo el Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Prevención de Escalonamiento.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NISE/ TIR)*100	NISE= Número de incidentes sin escalonamiento.	1 vez por mes	Porcentaje
	TIR=Total de incidentes registrados		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Impacto a la Comunidad		
Operaciones gestionadas bajo el Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Impacto a la Comunidad			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NISINC/ TIR)*100	NISINC= Número de incidentes gestionados sin impacto negativo a la comunidad.	1 vez por mes	Porcentaje
	TIR=Total de incidentes registrados		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para Uso General y Progresivo de la Fuerza.		
Operaciones gestionadas bajo Protocolo para Uso General y Progresivo de la Fuerza.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NIJUF/ TAF)*100	NIJUF= Número de incidentes justificados con uso de fuerza	1 vez por mes	Porcentaje
	TIF=Total de incidentes con uso de fuerza		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:		Revisado:	Realizado:
Coordinador de Operaciones		Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para el Uso de la Fuerza Menos Letal.		
Operaciones gestionadas bajo Protocolo para el Uso de la Fuerza Menos Letal.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NIJUFML/ TAFML)*100	NIJUFML= Número de incidentes justificados con uso de fuerza menos letal	1 vez por mes	Porcentaje
	TIFL=Total de incidentes con uso de fuerza menos letal		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:		Revisado:	Realizado:
Coordinador de Operaciones		Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para el Uso de la Fuerza Letal.		
Operaciones gestionadas bajo Protocolo para el Uso de la Fuerza Letal.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NIJUFL/ TAFL)*100	NIJUFL= Número de incidentes justificados con uso de fuerza letal	1 vez por mes	Porcentaje
	TIFL=Total de incidentes con uso de fuerza letal		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:		Revisado:	Realizado:
Coordinador de Operaciones		Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo de Protocolo de Manejo y Trazabilidad de Armas y Municiones		
Operaciones gestionadas bajo Protocolo de Manejo y Trazabilidad de Armas y Municiones			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NAT/ TAA)*100	NAT= Número de armas y municiones con trazabilidad completa	Cada que se adquieran armas y municiones	Porcentaje
	TAA=Total de armas y municiones adquiridas		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:		Revisado:	Realizado:
Coordinador de Operaciones		Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes y Eventos no Deseados.		
Operaciones gestionadas bajo Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes y Eventos no Deseados.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NIMII/ TAA)*100	NIMII= Número incidentes monitoreados, identificados e investigados	1 vez por mes	Porcentaje
	TIR=Total de incidentes registrados		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo de Quejas y Reclamos.		
Operaciones gestionadas bajo Protocolo de Quejas y Reclamos.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NQR/ TQR)*100	NQR= Número de quejas resueltas	1 vez por mes	Porcentaje
	TIR=Total de quejas recibidas		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolos diseñados para el Sistema de Gestión de Operaciones		
Capacitaciones recibidas acerca de los Protocolos diseñados			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NPC/ NPPC)*100	NPC= Número de personas capacitadas	1 vez cada tres meses	Porcentaje
	NPPC= Número de personas planificadas para capacitar		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Protocolo:	Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Garantizar la protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.		
Tiempo de respuesta bajo el Protocolo para la Prevención, Mitigación y Respuesta a Eventos Perturbadores: Garantizar la protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(TPR/ TIR)	TPR= Tiempo promedio de respuesta	1 vez por mes	Tiempo
	TER=Total de incidentes registrados		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	>15min	<15min	<10 min
Responsable:	Revisado:	Realizado:	
Coordinador de Operaciones	Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro	

FICHA DE INDICADOR.			
Informes:	Lecciones Aprendidas y Documentación de Incidentes		
Operaciones registradas con Lecciones Aprendidas y Documentación de Incidentes			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NILD/ TIE)*100	NILD= Número de informes con Lecciones Aprendidas y Documentación de Incidentes	1 vez por mes	Porcentaje
	TIE=Total de informes elaborados		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:		Revisado:	Realizado:
Coordinador de Operaciones		Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro

FICHA DE INDICADOR.			
Actualización:	Actualización de Protocolos.		
Actualización de Protocolos en caso de ser necesario			
	Fórmula	Frecuencia	Unidad
(NPA/ TPNA)*100	NPA= Número de protocolos actualizados	1 vez por mes	Porcentaje
	TPNA=Total de protocolos con necesidad de actualización		
Valoración:	Bajo	Moderado	Satisfactorio
	0 a 40%	41 a 80%	81 a 100%
Responsable:		Revisado:	Realizado:
Coordinador de Operaciones		Ing. Marcelo Vacas. Msc.	Cristian San Pedro

Nota: Elaborado por autor

3.3. Evaluación de conformidades.

Punto 9.1.2. Evaluación de la conformidad.

Las no conformidades en relación con incorrectas actuaciones, vulneración de derechos humanos y mal proceder operativo se diagnostican con el Protocolo de Quejas y Reclamos, evaluaciones de desempeño y los hallazgos detallados en los formatos propuestos.

3.4. Ejercicios y pruebas.

Punto 9.1.3 Ejercicios y pruebas.

Dentro del Plan de Competencias (Punto 7.2.2) y Plan de Capacitaciones (Punto 7.2.3) se especifican los tipos de simulaciones y simulacros en base a casos reales que pueden practicarse.

4. Programa de Auditoría Interna.

9.2. Auditoría Interna.

Tabla 73:
Programa de Auditoría

Programa de Auditoría Interna			
ID	Fecha prevista.	¿Qué se revisará?	Responsable.
AI-01	Primera semana de junio.	Evidencias documentadas del desarrollo de los requisitos de la Cláusula 4. Evidencias documentadas del desarrollo de los requisitos de la Cláusula 5. Evidencias documentadas del desarrollo de los requisitos de la Cláusula 6.	Auditor Interno.

		Evidencias documentadas del desarrollo de los requisitos de la Cláusula 7.	
AI-02	Segunda semana de junio.	Evidencias documentadas del desarrollo de los requisitos de la Cláusula 8. Cumplimiento de los Protocolos de Prevención, Mitigación y Respuesta.	Auditor Interno.
AI-03	Tercera semana de junio.	Evidencias documentadas del desarrollo de los requisitos de la Cláusula 8. Cumplimientos de los Protocolos de Tratabilidad de Armas y Municiones y Control de Quejas y Reclamos.	Auditor Interno.
AI-04	Primera semana de julio.	Cumplimiento del Plan de Competencias.	Auditor Interno.
AI-05	Segunda semana de julio.	Cumplimiento del Plan de Capacitaciones	Auditor Interno.
AI-06	Tercera semana de julio.	Cumplimiento de Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Operaciones.	Auditor Interno.
AI-07	Primera semana de agosto	Evidencias documentadas del desarrollo de los requisitos de la Cláusula 9.	Auditor Interno.

AI-08	Segunda semana de agosto	Evidencias documentadas del desarrollo de los requisitos de la Cláusula 10.	Auditor Interno
-------	--------------------------	---	-----------------

Nota: Elaborado por autor.

5. Parámetros para los Evaluadores.

Punto 9.2.2.

El Auditor Interno debe cumplir con:

- Realizar auditorías transparentes, honestas, planificadas y documentadas.
- Utilizar el Formato para Auditorias.
- Informar con toda sinceridad a la Gerencia los hallazgos, para que estos se encarguen de tomar decisiones en beneficio de la mejora operativa.

6. Revisión por la Dirección.

9.3. Revisión por la dirección.

La Gerencia debe:

- Analizar el desempeño de las operaciones.
- Tomar en cuenta cambios en el ambiente operativo.
- Revisar el porcentaje de cumplimiento operativo mediante los indicadores propuestos.
- Identificar conjuntamente con el Área de Operaciones y Auditoría Interna acciones correctivas.
- Valorar la Política y Objetivos del Sistema de Gestión.
- Participar activamente en la mejora del proceder operativo.
- Reasignar recursos, si fuera necesario.

7. Anexos.

Formato para el Informe de Auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA			
Código:	GO-FO-AI-01	Versión:	0.0
Nombre de la Empresa:	ID de Auditoría:	Fecha:	Duración:
a. Datos Generales			
Área Auditada:	Protocolo/Procedimiento auditado:	Método:	
Objetivo:			
b. Resultados del Cumplimiento			
Elementos evaluados:	¿Cumple?	Observaciones	
c. Hallazgos de la Auditoría.			
Descripción:	Clasificación (No Conformidad/Observación):	Recomendación:	
d. Indicador de Desempeño.			
Indicador evaluado	Resultado	Meta	¿Cumple?
e. Conclusiones y recomendaciones técnicas para mejorar el Sistema de Gestión.			
f. Responsable.			
Nombre:	Cargo:	Fecha:	Firma:

Formato Plan de Auditoría.

FECHA:				
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:				
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:				
CRITERIOS DE AUDITORÍA:				
EQUIPO AUDITOR:				
Nombres y apellidos (auditor 1)				
Nombres y apellidos (auditor 2)				
Nombres y apellidos (auditor 3)				
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA:				
REUNIÓN DE APERTURA:				HORA:
REUNIÓN DE CIERRE:				HORA:
Fecha	Hora	Proceso/Actividad/Requisito por auditar.	Auditor	Auditado

CLÁUSULA X.

10. Mejora Continua

El capítulo VII comprende a la Cláusula 10: Mejora Continua.

10.1.No Conformidad y Acción Correctiva.

Con el propósito de abordar no conformidades detectadas en las evaluaciones del proceder operativo vía auditorías internas o con las quejas y reclamos debidamente analizados, se busca corregir, prevenir, mejorar y documentar hallazgos para gestionar acciones correctivas, a tal efecto se propone un Formato de Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas, también se planteó el Formato de Quejas y Reclamos para el Protocolo de Quejas y Reclamos del punto 8.8.3.

FORMATO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.			
Código:	GO-FO-NC-01	Versión:	0.0
Nombre de la Empresa:		Área:	Fecha:
a. No Conformidades y Acciones Correctivas.			
Protocolo o Procedimiento:			
Descripción de la no conformidad:			
Origen (Auditoría o queja y reclamo):			
Acción correctiva:			
Acción preventiva:			
Observaciones adicionales:			
Tiempo de respuesta a la no conformidad			
b. Registro de Cambios y Mejoras			
Mejora o cambio realizado:			
Impacto esperado:			
c. Responsable.			
Nombre:	Cargo:	Fecha:	Firma:

10.2. Mejora Continua.

La mejora continua del Sistema de Gestión de Operaciones debe ser un compromiso de la Empresa de Seguridad Privada, ya que garantiza a las partes internas y externas un servicio fundamentado en requisitos internacionales y conforme a leyes vigentes del país.

Por esto se elaboró un plan de mejora continua a partir del Ciclo de Deming (PHVA):

Tabla 74:
Plan de Mejora Continua a partir del ciclo de DEMING

PLAN DE MEJORA CONTINUA A PARTIR DEL CICLO DE DEMING						
Ciclo	Objetivo	Acción	Indicador	Recursos	Responsable	Fechas Inicio/Fin
P	Organizar la planificación del SGOS, mediante fases, cronogramas y recursos de ejecución, con el fin de asegurar la estructuración eficiente del sistema.	Elaborar un Plan que detalle las etapas de cumplimiento de evaluaciones, capacitaciones y revisiones del proceder operativo.	(N ^a de etapas cumplidas/N ^a total de etapas planificadas)*100	Formatos. Registros. Personal operativo. Softwares.	Gerente General.	Primera semana de enero-Primera semana de febrero.
	Apoyar el funcionamiento del SGOS ordenando todos los documentos, formatos, protocolos, matrices,	Estructurar la clasificación de documentos consolidados, con el fin de que estén al alcance de todo el personal operativo.	(N ^a de documentos, formatos, protocolos, matrices, procedimientos y recursos clasificados	Formatos. Registros. Personal operativo. Softwares	Gerente General.	Segunda semana de febrero.

	procedimientos y recursos de soporte.		y disponibles/ Total de documentos, formatos, protocolos, matrices, procedimientos y recursos existentes)*100			
H	Mejorar el rendimiento del proceder operativo y normativo a través de la ejecución del SGOS.	Capacitar al personal operativo con relación a lo elaborado en el SGOS. (Plan de Capacitaciones y Plan de Competencias)	(N ^a de asistencias a las capacitaciones/N ^a total de asistentes esperados)*100	Formatos. Registros. Personal operativo. Softwares.	Gerente General. Coordinador de Operaciones.	Tercera semana de febrero.
		Desarrollar las auditorias conforme a lo planificado en el Plan de Auditorias.	(N ^a de auditorías desarrolladas/N ^a total de auditorías planificadas)*100	Formatos. Registros. Personal operativo. Softwares.	Auditor Interno.	Cuarta semana de febrero.
		Supervisar y evaluar el proceder operativo de los protocolos a través de los indicadores y revisiones periódicas.	(N ^a de protocolos supervisados y evaluados/N ^a de protocolos existentes)*100	Formatos. Registros. Personal operativo. Softwares.	Auditor Interno. Coordinador de Operaciones.	Primera semana de marzo.

V	Monitorear continuamente el SGOS, con el fin de impulsar la mejora del proceder operativo.	Verificar periódicamente el cumplimiento de la Norma ISO 18788:2018, conforme a la ley y respeto de derechos humanos, analizando los protocolos clave y sus indicadores.	(N ^a de protocolos cumpliendo con los indicadores/ N ^a de protocolos revisados)*100	Formatos. Registros. Personal operativo. Softwares.	Gerente General. Auditor Interno. Coordinador de Operaciones.	Segunda semana de marzo- Tercera semana de marzo.
A	Implementar iniciativas de mejora continua, previamente analizadas y evaluadas, con el fin de atender las áreas de optimización detectadas en el SGOS.	Documentar en registros y formatos como evidencia los hallazgos encontrados durante las auditorias y proceder a corregirlos.	(N ^a de hallazgos corregidos/ N ^a de hallazgos identificados)*100	Formatos. Registros. Personal operativo. Softwares.	Gerente General. Coordinador de Operaciones.	Cuarta semana de marzo.
		Documentar en registros y formatos como evidencia las no conformidades recibidas y analizadas para tratarlas con acciones correctivas.	(N ^a de no conformidades resueltas/N ^a total de no conformidades recibidas)*100	Formatos. Registros. Personal operativo. Softwares.	Gerente General. Coordinador de Operaciones.	Primera semana de abril.
		Evaluar si los indicadores se están cumpliendo o existen problemas para alcanzar los niveles aceptables.	(N ^a de indicadores cumplidos/N ^a total de indicadores existentes)	Formatos. Registros. Personal operativo. Softwares.	Coordinador de Operaciones. Auditor Interno.	Segunda semana de abril.

		<p>Actualizar el Plan de Mejora periódicamente, dependiendo de cambios en leyes o modificaciones necesarias en el proceder operativo.</p>	<p>(N^a actualizaciones Plan/ N^a total actualizaciones necesarias)</p>	<p>de Formatos. del Registro. Personal operativo. Softwares.</p>	<p>Gerente General. Coordinador de Operaciones.</p>	<p>Tercera semana de abril.</p>
--	--	---	---	--	---	---------------------------------

Nota: Elaborado por autor.

4.3. Análisis de Datos.

El análisis de datos es la comparación de la primera evaluación en la Lista de Verificación a la empresa de seguridad privada con la segunda después de diseñar elementos para fortalecer el SGOS. La comparación arroja una mejoría significativa al nivel de cumplimiento con respecto a la Norma ISO 18788:2018. Para calcular el porcentaje de incremento se utiliza la siguiente ecuación:

$$\% \text{ Incremento} = \left(\frac{\text{Evaluación Final} - \text{Evaluación Inicial}}{\text{Evaluación Inicial}} \right) * 100$$

Cada una de las cláusulas ha sido reevaluada y trabajada para su mejoría, la tabla 76 muestra los porcentajes iniciales y los posteriores al diseño del SGOS con su respectivo incremento calculado:

Tabla 75:
Comparación de porcentajes de cumplimiento de la Primera y Segunda Evaluación

Cláusulas de la Norma ISO 18788:2018.	Primera evaluación		Segunda Evaluación			
	% de cumplimiento	Acciones	% de cumplimiento	Acciones	% Incremento	Elementos diseñados
4. Contexto de la Organización.	52.12%	Mejorar	87.12%	Mantener	67.15%	Matriz FODA Análisis PESTEL

						<p>Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018.</p> <p>Matriz para Análisis de Proveedores</p> <p>Matriz de Partes Interesadas</p> <p>Alcance del SGOS</p>
5. Liderazgo.	49%	Diseñar	87.30%	Mantener	78.16%	<p>Propuesta de Declaración de Conformidad Basada en la Norma ISO 18788:2018</p> <p>Política para una Empresa de Seguridad Privada basada en la Norma ISO 18788:2018.</p> <p>Propuesta de Organigrama Estructural y Funcional de la Empresa de Seguridad Privada.</p> <p>Definición de Funciones y Responsabilidades de los miembros de la organización.</p>
6. Planificación.	44.34%	Diseñar	83.85%	Mantener	89.1%	<p>Matriz de Riesgos en base a la Norma ISO 18788:2018.</p> <p>Matriz de Oportunidades.</p> <p>Matriz de Objetivos de las Operaciones de Seguridad y Planificación para Alcanzarlos.</p>

					Detalle de logro de objetivos de las operaciones de seguridad y tratamiento de riesgos.
7. Apoyo.	48.54%	Diseñar	85.72%	Mantener	76.59%
					Matriz de Identificación de Recursos Humanos, Tecnológicos, Físicos y Financieros de la Empresa de Seguridad Privada
					Elaboración de Profesiogramas para el personal del Área de Operaciones.
					Matriz de Análisis para la Validación de Competencias mediante la Norma ISO 18788:2018.
					Plan de Capacitaciones.
					Detalle de toma de conciencias
					Formato para validar la participación a capacitaciones.
					Matriz de Comunicación.
					Inventario de Documentos para la Empresa de Seguridad Privada.
8. Operación	33.94	Diseñar	88.21%	Mantener	159.89%
					Protocolo de Protección de personas y activos tangibles e intangibles.
					Protocolo de Trato a las personas con dignidad y respeto de los derechos humanos.

Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Garantizar protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas.

Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Funciones de Seguridad.

Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Respeto a la dignidad humana

Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Anticipación y prevención

Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Prevención de escalamiento

Protocolo de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Impacto a la comunidad

Protocolo de Uso General y Progresivo de Fuerza

Protocolo de Uso de Fuerza Menos Letal

Protocolo de Uso de la Fuerza Letal.

Protocolo de Apoyo a las Fuerzas del Orden mediante el Plan Nacional “Ojos, Oídos y Voz”

Protocolo de Manejo y Trazabilidad de Armas y Municiones

Matriz para evaluar riesgos de los guardias de seguridad privada

Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes o Eventos no Deseados.

Protocolo de Quejas y Reclamos

Política del Delator

Formato de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes.

Matriz de Escalonamiento de Uso Progresivo de la Fuerza.

Formato para Evaluar el Estado del personal Operativo después de un incidente.

Matriz de Trazabilidad de Armas y Municiones.

Formato para el Reporte Final de Incidentes y Eventos No Deseados.

Formato de registro de quejas y reclamos

.

9. Evaluación de desempeño	53.42%	Mejorar	75.70%	Mantener	41.44%	Plan de Auditorías	
							Fichas de Indicadores para los Protocolos
							Programa de Auditoría Interna
							Formato para la Auditoría Interna
10. Mejora continua	51%	Mejorar	69.45%	Mantener	36.17%	Formato de Registro de No Conformidades y Acciones Correctiva	
							Plan de Mejora Continua a partir del Ciclo de DEMING
Porcentajes Totales.							
	47.48%	Diseñar	82.47%	Mantener	73.69%		
	Valoración	Alta					

Nota: Elaborado por autor.

La mejoría es evidente al mostrar incrementos porcentuales relevantes, sobresaliendo la cláusula 8 donde la elaboración de documentación con proceder operativo legal y alineado con la norma denota un impacto importante en el cumplimiento de los requisitos necesarios.

Por último, el incremento porcentual total es del 73.69% evidenciando que la elaboración de los distintos elementos para el SGOS ha contribuido a elevar y alcanzar los niveles requeridos por la Norma ISO 18788:2018.

4.4.Discusiones.

Centrar la construcción de un SGOS enfocado en el respeto a los derechos y dignidad humana del personal operativo y todo tipo de personas alrededor del entorno donde se desarrollan los servicios genera credibilidad y eleva la reputación institucional. Según Rivera 2020 afirma que comprender la Norma ISO 18788 garantiza y demuestra coherencia, credibilidad y satisfacción con los clientes.

De igual manera, Urrego 2022 analizó las posibles ventajas de implantar los principios de la Norma ISO 18788. Sus resultados concuerdan con los obtenidos en el presente trabajo curricular demostrando que al actualizar y estandarizar los procedimientos operativos se es capaz de aumentar el desempeño de la empresa.

En este mismo sentido Hernández, Lara y Torres pregonan la importancia de la integración de la Norma ISO 18788 a procedimientos claves de uso de fuerza, gestión de eventos inesperados y servicio óptimo. Sus hallazgos coinciden con la determinación de protocolos de prevención, mitigación, respuesta, uso de fuerza, identificación, investigación ante eventos perturbadores, además la gestión de quejas apoya la mejora continua del SGOS en beneficio del fortalecimiento de la actuación ante nuevas amenazas.

De forma similar para los autores Martínez, Galindo, Cabrera 2019 y Choéz 2021 existen factores que afectan negativamente la calidad de los procedimientos operativos, denotando que si hay un bajo nivel de comunicación entre autoridades y miembros del personal el servicio prestado disminuye. Sus afirmaciones encajan directamente con lo encontrado en la evaluación inicial de que si hay bajos porcentajes de liderazgo la consecución de objetivos se complica y el servicio ofrecido no es capaz de brindar satisfacción al cliente.

4.5. Conclusiones.

El presente trabajo de integración curricular se sustenta con un marco teórico elaborado a partir de la recopilación y análisis de fuentes bibliográficas relevantes, confiables y actualizadas sobre la Norma ISO 18788:2018. Por medio de la selectiva búsqueda de información en sitios académicos se logró entender la base conceptual para direccionar de forma correcta el estudio.

Se cuantifico que la situación actual de la empresa cuenta con un nivel de valoración bajo, contando con un porcentaje de 47.48% de cumplimiento, dicho valor se obtuvo gracias a la auditoría realizada con la Lista de Verificación de la Norma ISO 18788:2018. Como hallazgos principales para la explicación del porcentaje bajo es que la empresa de seguridad privada no cuenta con procedimientos y protocolos operativos importantes documentados, también las cláusulas y el cumplimiento de sus requisitos no se alinean totalmente con la Norma ISO 18788:2018, por esto se diseñó un Manual para el SGOS con las carencias identificadas.

El Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad para una Empresa de Seguridad Privada integra un total de 15 protocolos y 1 procedimiento creados y centrados en velar por los derechos humanos de los miembros operativos y personas durante la presencia de amenazas, dichos documentos están debidamente documentados, codificados y disponibles para su activación ante eventos e incidentes perturbadores, además con los que ya contaba la institución. Cabe recalcar que cada cláusula fue analizada e interpretada acorde a los requisitos que solicita la Norma ISO 18788:2018, a partir de la identificación de las necesidades se diseñaron elementos que fortalecen al SGOS y apoyan al correcto proceder operativo en campo u oficina, cada aspecto fue tratado con seriedad y fundamentado con leyes y principios vigentes e indispensables para operar óptimamente dentro del entorno requerido.

4.6. Recomendaciones.

Es altamente conveniente que la Empresa de Seguridad Privada proporcione al personal administrativo y operacional el Manual del Sistema de Operaciones de Seguridad Privada en su versión 0.0, existen facilidades determinadas en el mismo para su comunicación, mediante capacitaciones o reuniones planificadas en períodos de tiempo accesibles y que no interrumpan las actividades regulares de los trabajadores. La inducción de los protocolos y procedimientos reflejará un compromiso con el respeto a los derechos humanos en el entorno operativo, además de que las actuaciones de quienes pueden enfrentar situaciones tensas se han regulado bajo parámetros legales vigentes.

La institución debería programar el desarrollo de auditorías evaluativas para el proceder operativo detallado en los protocolos y verificar si los responsables han cumplido con los parámetros descritos, existen indicadores dentro del SGOS que muestran la eficacia del proceder, pero más importante aún las auditorías servirán como un instrumento detector de errores y no conformidades en bien de continuar mejorando los servicios ofrecidos por la institución.

Es imperativo como punto inicial hacia la eficacia operativa la implementación del SGOS delegando responsables con roles y funciones definidas capaces de guiar a la institución a lograr destacar de su competencia a través de la cultura del respeto a los derechos e integridad humana.

BIBLIOGRAFÍA.

- [1] C. Nemeth, *Private security and the law.*, 5th ed. 2018.
- [2] M. Biera Muriel, “El ‘boom’ de la seguridad privada en América Latina,” Universidad de Navarra. [Online]. Available: <https://www.unav.edu/web/global-affairs/detalle/-/blogs/el-boom-de-la-seguridad-privada-en-america-latina>
- [3] A. M. Cañizares, “Servicios de seguridad privada y protección personal aumentan en Ecuador ante ola criminal,” CNN Latinoamérica. [Online]. Available: <https://cnnespanol.cnn.com/2023/09/06/seguridad-privada-proteccion-personal-aumentan-ecuador-violencia-orix>
- [4] R. Moreno, “El Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada (SGOSP),” INSI. [Online]. Available: <https://www.insi.org/post/el-sistema-de-gestión-de-operaciones-de-seguridad-privada>
- [5] El Universo, “Número de empresas de seguridad privada y de guardias a los que el gobierno pide ayuda para combatir a la delincuencia en Ecuador,” Informes. [Online]. Available: <https://www.eluniverso.com/noticias/informes/porte-armas-guardia-privada-decreto-707-medidas-urgentes-seguridad-guillermo-lasso-nota>
- [6] Asamblea Nacional del Ecuador, “Asambleístas buscan solución a la problemática de los trabajadores de seguridad privada,” 2021. [Online]. Available: <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/noticia/73956-asambleistas-buscan-solucion-la-problematika-de-los>
- [7] J. F. Rodríguez Rodríguez and J. M. Caballero Salinas, “La seguridad privada en España y la prevención del delito,” Murcia, 2019.

- [8] Asamblea Nacional, *Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada de 2024*. Ecuador, 2024. [Online]. Available: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2024-07/Ley-de-Vigilancia-y-Seguridad-Privada%202024.pdf>
- [9] ICONTEC, “Certificación ISO 18788: Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada.” ICONTEC. [Online]. Available: <https://www.icontec.org/eval-conformidad/certificacion-iso-18788-sistema-de-gestion-de-operaciones-de-seguridad-privada>
- [10] M. L. Mendivelso Rivera, “Norma ISO 18788:2015 como estrategia para las empresas de seguridad privada frente al movimiento de violencia en la sociedad actual [Tesis de tercer nivel],” Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, 2020. [Online]. Available: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36827/RiveraMendivalsoMariaLucia2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [11] J. O. Urrego Chivita, “Beneficios de la aplicación de la Norma ISO 18788:2015 Sistema de Gestión de Operaciones en seguridad privada (SGOSP) en la empresa seguridad Securbel Ltda. [Tesis de tercer nivel],” Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, 2022. [Online]. Available: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/44511/UrregoChitivaJoseOmar2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [12] Y. Hernández Avendaño, J. J. Lara Acosta, and G. C. Torres Gonzáles, “Integrar la Norma NTC ISO 18788:2018 al sistema integrado de gestión de la Empresa de Seguridad Q.A.P Ltda. [Tesis de tercer nivel],” Universidad Santo Tomas, Bogotá, 2021. [Online]. Available:

<https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/5f23e9ab-b352-439a-8bfa-fab0bbbc9289/content>

- [13] J. J. Martínez Rodríguez, M. Galindo Castro, and B. E. Cabrera Casilimas, “Diseño del sistema de gestión de calidad en la empresa Seguridad Privada y Vigilancia Texas Limitada,” Universidad El Bosque, Bogotá, 2019. [Online]. Available: <https://repositorio.unbosque.edu.co/assets/dspace/visor/index.html?pdf=aHR0cHM6Ly9yZXBvc2l0b3Jpby51bmJvc3F1ZS5lZHUuY28vc2VydmVyL2FwaS9jb3JlL2JpdHN0cmVhbXMvMmQ4YjRkNDgtMWE0My00M2FiLWJhZGMtMjY1NjA4MzI4OGE3L2NvbnRlbnQ=>
- [14] D. P. Choéz Chiquito, “Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil. [Tesis de cuarto nivel],” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, 2021. [Online]. Available: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17675/1/T-UCSG-POS-MFEE-267.pdf>
- [15] C. Álvarez Velasco, “Seguridad ciudadana y violencia,” Quito, Aug. 2023. [Online]. Available: https://grupofaro.org/wp-content/uploads/2023/08/Seguridad_compressed.pdf
- [16] G. Fernández, “Los conceptos de Seguridad Ciudadana y Seguridad Humana,” Chile, Jun. 2023. [Online]. Available: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/34315/2/GRI_D_GF_Seguridad_Humana_y_Seguridad_Ciudadana.pdf
- [17] D. R. Robles Moncayo, “Vinculación entre la Seguridad Ciudadana y el Desarrollo Humano. Planes ecuatorianos de Seguridad Ciudadana durante el período 2017 – 2021, y su incidencia para alcanzar la noción del buen vivir determinado en la

- Constitución. [Tesis de magistrado],” FLACSO Argentina, Quito, 2021. [Online]. Available:
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c89a5906-ab98-4d6d-8bd4-f7cd41b549fa/content>
- [18] J. M. Hueso Alonso, “Seguridad Privada en España: Tan Cerca, Tan Lejos,” *Dialnet*, pp. 24–31, 2020, [Online]. Available:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7557238>
- [19] S. López Chávez, “El concepto de riesgo,” *Instituto Politécnico Nacional*, vol. 4, pp. 32–52, 2018, [Online]. Available:
<http://dspace.cibnor.mx:8080/bitstream/handle/123456789/2974/1638%20PUB-ARTICULO-4210.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- [20] W. Hikal, “Factores de riesgo que provocan criminalidad,” México, 2018. [Online]. Available:
https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/images/revista/68_4/PDF/68_4_factores_riesgo.pdf
- [21] J. S. Cevallos Ríos and M. L. Maldonado Ruiz, “Análisis Integral del Comportamiento Delictivo en Ecuador: Factores Críticos, Desafíos y Estrategias de Prevención,” *Digital Publisher*, vol. 9, pp. 410–421, Mar. 2024, [Online]. Available: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9535898>
- [22] D. Rojas, “La delincuencia en el Ecuador: Un problema complejo con soluciones complejas,” Aug. 2023. [Online]. Available:
<http://cadiec.oe.espol.edu.ec/2023/08/20/la-delincuencia-en-el-ecuador-un-problema-complejo-con-soluciones-complejas/>

- [23] ILSI, “Evaluación de riesgo,” Argentina, Nov. 2020. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/346402272_Evaluacion_de_riesgo_CONCEPTOS_RIESGO_vs_PELIGRO
- [24] M. Valdés Gázquez, “Vulnerabilidad social, genealogía del concepto,” *Gaceta de Antropología*, vol. 1, p. 37, May 2021, [Online]. Available: <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=5463>
- [25] Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, “¿Qué es un sistema de gestión y para qué sirve?” [Online]. Available: <https://isbl.eu/2021/01/que-es-un-sistema-de-gestion-y-para-que-sirve/>
- [26] I. M. Torres Alvarado, “El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional,” *Compendium*, vol. 22, Dec. 2019, [Online]. Available: <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542005/html/>
- [27] INCOTEC, “Sistema de gestión para operaciones de seguridad privada. Requisitos con orientación de uso.,” Bogotá, Sep. 2018.
- [28] R. Moreno, “La Norma ISO 18788 para Sistemas de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada,” May 2021. [Online]. Available: <https://www.insi.org/post/la-norma-iso-18788-para-sistemas-de-gestión-de-operaciones-de-seguridad-privada>
- [29] Federal Department of Foreign Affairs, “International Code of Conduct for Private Security Service Providers,” Suiza, Feb. 2024. [Online]. Available: <https://www.eda.admin.ch/eda/en/home/foreign-policy/international-law/international-humanitarian-law/private-military-security-companies/international-code-of-conduct.html#:~:text=The%20International%20Code%20of%20Conduct,mechanism%20is%20based%20in%20Geneva>

- [30] Montreux Document Forum, “El Documento de Montreux sobre Empresas Militares y de Seguridad Privadas.” [Online]. Available: [https://www.montreuxdocument.org/es/about/montreux-document.html#:~:text=El%20Documento%20de%20Montreux%20reafirma,privadas%20\(EMSP\)%20en%20situaciones%20de](https://www.montreuxdocument.org/es/about/montreux-document.html#:~:text=El%20Documento%20de%20Montreux%20reafirma,privadas%20(EMSP)%20en%20situaciones%20de)
- [31] Voluntary Principles, “The Voluntary Principles on Security and Human Rights.” Voluntary Principles on Security. [Online]. Available: <https://www.voluntaryprinciples.org/wp-content/uploads/2019/12/TheVoluntaryPrinciples.pdf>
- [32] Ministerio del Interior, *Reglamento a la Ley Sobre Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios*. Ecuador, 2024. [Online]. Available: <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/09/Reglamento-a-la-Ley-de-Fabricacion-Importacion.pdf>
- [33] Ministerio de Defensa Nacional, *Cartilla de Estándares sobre Uso Progresivo de la Fuerza*. Ecuador, 2021. [Online]. Available: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/01/cartilla_estandares_uso_progresivo_de_la_fuerza_ene-2022.pdf
- [34] Ministerio de Gobierno, *Acuerdo Ministerial No. 0195*. Ecuador, 2019. [Online]. Available: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-12/Acuerdo%20Ministerial%20No.%200195%20%282%29.pdf>
- [35] Ministerio del Interior, “Seguridad Privada.” [Online]. Available: <https://www.ministeriodelinterior.gob.ec/direccionderegulacionycontroldeserviciosdeseguridadprivada/>

- [36] ANESI, “Legislación.” [Online]. Available: <https://anesi-ec.com/legislacion/>
- [37] COPRISEG CIA LTDA, “COPRISEG.” [Online]. Available: <https://copriseg.ec>
- [38] COPRISEG CIA LTDA, “Información de la empresa,” Ibarra, 2024.
- [39] L. Reyes Ruiz and F. Carmona Alvarado, “Investigación Documental,” *Universidad Simón Bolívar*, 2020, [Online]. Available: <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/2af35a4b-2abf-4f78-a550-0a4e4764e674/content>
- [40] S. Rhoton, “Investigación de campo,” *Enciclopedia Significados*, Nov. 2023, [Online]. Available: <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>
- [41] E. Suárez, “Método inductivo y deductivo,” Feb. 2024. [Online]. Available: <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- [42] OK Diario, “Conoce el método de observación directa,” Jan. 2019, [Online]. Available: <https://okdiario.com/curiosidades/conoce-metodo-observacion-directa-3628568>

ANEXOS.

Anexo 1: Código de Ética y Conducta Institucional.

**CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA
INSTITUCIONAL**

Versión: 0.0

Código: GE-CO-EC-01

Ibarra 2025

I. PREÁMBULO.

El presente Código de Ética y Conducta estipula los principios, valores y normas que definen la conducta del personal administrativo y operativo de la empresa de seguridad privada conforme al cumplimiento de la Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada del Ecuador, Código de Conducta Internacional para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada (ICoC), Fundamentos de la Constitución del Ecuador y requisito de la Norma ISO 187888:2018.

II. OBJETIVO.

Centrar la cultura organizacional en la legalidad, respeto a la dignidad humana y responsabilidad de quienes operan en nombre de la empresa de seguridad privada.

III. PRINCIPIOS RECTORES.

- **Legalidad.**

Alinear las operaciones a leyes aplicables y vigentes dentro del país donde se desarrollan las actividades.

- **Respeto a los Derechos Humanos.**

Proceder en cada situación a través de la protección y promoción de la dignidad humana, evitando en todo momento la discriminación y abusos físicos o morales injustificados contra cualquier persona.

- **Transparencia.**

Sostener conductas intachables basadas en el presente Código con el fin de no caer en actos de corrupción.

- **Proporcionalidad.**

Aplicar la fuerza a razón de la Matriz de Escalonamiento de Uso Progresivo de la Fuerza identificando la gravedad de los casos con plena conciencia y responsabilidad.

- **Confidencialidad.**

Salvaguardar información delicada y proporcionarla solo a las debidas autoridades.

- **Profesionalismo.**

Acatar las funciones y responsabilidades para el correcto cumplimiento de las operaciones de seguridad.

- **Imparcialidad**

Comprender que todas las personas son iguales, que ninguna debe ser tratada de distinta forma ya sea por su género, etnia, religión, orientación y otras condiciones.

IV. OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA.

- ✓ Obedecer a las leyes nacionales y los protocolos definidos para el SGOS.
- ✓ Demostrar integridad, disciplina y consciencia operativa.
- ✓ Proteger la vida e integridad de bienes tangibles puestos a resguardo de la institución.
- ✓ Portar adecuadamente el uniforme, credenciales y recursos de protección personal acorde a los establecido por las leyes nacionales.
- ✓ Comunicar errores operativos donde se haya vulnerado los derechos humanos actuando como agente de mejora continua.
- ✓ Ofrecer tratos educados a todas las personas.
- ✓ No discriminar a nadie.
- ✓ Ofrecer apoyo a las autoridades competentes de acuerdo con lo permitido por la ley.
- ✓ Adherencia y cumplimiento estricto del proceder operativo conforme a los parámetros detallados en los protocolos definidos para el SGOS.

- ✓ Recibir las quejas y reclamos para identificar faltas o errores operativos,

V. COMPORTAMIENTOS NO CONFORMES.

- ⊗ Abusar de la autoridad.
- ⊗ Usar violencia verbal y física sin justificación.
- ⊗ Portar el arma sin los debidos permisos.
- ⊗ Retener personas sin motivos legales.
- ⊗ Proporcionar información falsa de lo ocurridos durante un incidente.
- ⊗ Falsificar informes operativos.
- ⊗ Difundir información delicada de la institución y clientes.
- ⊗ Consumir sustancias ilícitas mientras cumple sus funciones y responsabilidades operativas.
- ⊗ Discriminar
- ⊗ Acosar.
- ⊗ Maltratar.
- ⊗ Dejar pasar denuncias con negligencias en los procederes operativos cometidas por compañeros o superiores.

VI. USO DE LA FUERZA Y PORTE DE ARMAS.

El uso de la fuerza debe ser:

- Proporcional.
- Legítimo.
- Necesario.
- Planificado.
- No discriminatorio.
- Humano.

Y debe rendir cuentas.

El uso de las armas debe ser:

- Permitido y autorizado bajo las circunstancias y niveles de escalonamiento del evento.
- Solo usaran las armas quienes tengan los permisos y estén debidamente capacitados.

El Uso de la Fuerza durante incidentes debe ser documentado e informado para que los superiores registren el proceder y evalúen el actuar operativo.

VII. COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Todos los miembros de la institución tienen la responsabilidad de:

- Respetar la dignidad humana.
- Respetar la integridad física y psicológica.
- Tratar adecuadamente a todas las personas.
- Prohibido torturar, maltratar, denigrar y humillar a las personas en ninguna circunstancia.
- Ejecutar las operaciones con sensibilidad cultural como fundamento de respeto al entorno donde se prestan los servicios de seguridad privada.

VIII. RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL.

La institución se compromete a:

- Capacitar al personal operativo en formación acerca de derechos humanos, uso de la fuerza y procedimientos operativos legales y humanos.

- Asegurar medidas de confidencialidad acerca de denuncias por negligencia operativa.
- Monitorear y direccionar el SGOS para mejorar constantemente los servicios ofrecidos.

IX. SANCIONES.

De no acatarse las parámetros definidos en el presente Código de Ética y Conducta la institución aplicará sanciones administrativas, legales o penales según la gravedad de incumplimiento.

X. COMPROMISO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.

Todos los miembros del personal administrativo y operativo deben aceptar los parámetros establecidos en el presente Código de Ética y Conducta como condición para formar parte y continuar su relación con la institución.

Anexo 2: Formato para validar asistencia a las capacitaciones.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA					Código:	GA-FO-PMR-01
					Versión:	0.0
Responsable:					Fecha:	
Área:					Formación en:	
Objetivo:						
Tema:						
Nombre.	Apellido.	Cargo.	Cédula.	Hora de Entrada.	Hora de Salida.	Firma.

Nota: Elaborado por autor.

Anexo 3: Formato de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA				Código:	GA-FO-PMR-02	
				Versión:	0.0	
Responsable:				Fecha:		
Área:				Lugar:		
Objetivo:						
Nivel de escalonamiento del evento						
Descripción del Incidente.	Causas.	Consecuencias.	Medidas usadas.	Protocolo activado.	Lecciones aprendidas.	Firma.

Nota: Elaborado por autor.

Anexo 4: Matriz de Trazabilidad de Armas y Municiones.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA				Código:		GO-FO-MTA-01
				Versión:		0.0
Asignada a:				Fecha de Adquisición		
Echa de entrega:				Mantenimiento o calibración		
Fecha de devolución:						
Observaciones:						
Código Interno.	Tipo de armas.	Nº de Serie del arma	Estado del Arma.	Cantidad de Municiones.	Cantidad de Municiones Entregada.	Firma.

Nota: Elaborado por autor.

Anexo 5: Formato para el Reporte Final de Incidentes y Eventos No Deseados.

I. Descripción del Evento.

II. Personal involucrado.

Nombre	Cargo	Rol operacional

III. Elaboración del Diagrama de Ishikawa (Identificar las causas de raíz.)

IV. Detallar bajo que Protocolo se actuó.

V. Evidencias disponibles.

VI. Acciones Correctivas y Preventivas.

Propuestas de acciones correctivas y preventivas	Responsable.	Plazo.	Necesita capacitación

VII. Seguimiento.

VIII. Firmas de los responsables.

Nombre	Cargo	Firma	Fecha

Anexo 6: Formato de registro de quejas y reclamos.

EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA					Código:	GO-FO-QR-01	
					Versión:	0.0	
Responsable:					Fecha:		
Área:					Lugar:		
Objetivo:							
Canal de Recepción (Escoger):	Correo	Buzón	Teléfono	Página web oficial	Otro		
a. Datos del Remitente.							
Nombre:			Cédula de Identidad:			Relación con la organización:	
b. Descripción de la Queja o Reclamo							
Fecha del evento:		Hora del evento:			Lugar del evento:		
¿A quién se dirige la queja o reclamo?		Situación que motiva la queja o reclamo				¿Se vulneraron los Derechos Humanos?	
¿Tiene evidencias? (Escoger)	Testimonios		Fotos	Videos	Nada		
c. Seguimiento y validación.							

Clasificación del evento (Escoger):	Leve	Moderado	Grave	Responsable del Seguimiento:
Conclusiones obtenidas:				
Resultados de la investigación:				
Causas de raíz del evento:				
Medidas a tomar:				

Nota: Elaborado por autor.

Anexo 7: Formato para el Informe de Auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA			
Código:	GO-FO-AI-01	Versión:	0.0
Nombre de la Empresa:	ID de Auditoría:	Fecha:	Duración:
a. Datos Generales			
Área Auditada:	Protocolo/Procedimiento auditado:	Método:	
Objetivo:			
b. Resultados del Cumplimiento			
Elementos evaluados:	¿Cumple?	Observaciones	
c. Hallazgos de la Auditoría.			
Descripción:	Clasificación (No Conformidad/Observación):	Recomendación:	
d. Indicador de Desempeño.			
Indicador evaluado	Resultado	Meta	¿Cumple?
e. Conclusiones y recomendaciones técnicas para mejorar el Sistema de Gestión.			
f. Responsable.			
Nombre:	Cargo:	Fecha:	Firma:

Nota: Elaborado por autor.

Anexo 8: Formato de Registro de no Conformidades y Acciones Correctivas.

FORMATO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.			
Código:	GO-FO-NC-01	Versión:	0.0
Nombre de la Empresa:		Área:	Fecha:
a. No Conformidades y Acciones Correctivas.			
Protocolo o Procedimiento:			
Descripción de la no conformidad:			
Origen (Auditoría o queja y reclamo):			
Acción correctiva:			
Acción preventiva:			
Observaciones adicionales:			
Tiempo de respuesta a la no conformidad			
b. Registro de Cambios y Mejoras			
Mejora o cambio realizado:			
Impacto esperado:			
c. Responsable.			
Nombre:	Cargo:	Fecha:	Firma:

Nota: Elaborado por autor.

Anexo 9: Lista de Verificación. (Primera Evaluación.)

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					Observaciones.
	CT	CP	CD	NC	NA	
4. Contexto de la Organización.						
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.						
4.1.1 Generalidades.						
Se han determinado aspectos internos y externos que son pertinentes para el propósito y afectan la capacidad para lograr resultados.		5				La organización ha sido verificada previamente bajo otras normas de gestión, lo que demuestra la existencia de estructuras documentales y procesos relacionados con el análisis del contexto organizacional. Sin embargo, la no facilitación de documentos por motivos de privacidad durante la auditoria no ha hecho posible asegurar la alineación con la norma que se está trabajando para la presente investigación. Por lo que se otorga la puntuación de cumplimiento parcial
Se han evaluado los factores internos y externos que pueden influir en la manera que se gestionara el riesgo		5				
4.1.2 Contexto interno.						

<p>Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a objetivos, estrategias y misión empresarial de la organización.</p>		5			<p>La organización indicó que cuenta con la documentación y con verificación bajo otras normas de gestión. Lo cual es real, pero por otro lado al no proporcionar la información durante la auditoria por motivos de privacidad, no se pudo confirmar su alineación con la presente norma. Es un requisito alinear misión, visión y estrategias para cumplir de mejorar forma los requisitos de la norma.</p>
<p>Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a políticas, planes y directrices para lograr los objetivos.</p>		5			<p>La organización indicó que cuenta con la documentación y con verificación bajo otras normas de gestión. Lo cual es real, pero por otro lado al no proporcionar la información durante la auditoria por motivos de privacidad, no se pudo confirmar su alineación con la presente norma. Es un requisito alinear políticas, planes y directrices para cumplir de mejorar forma los requisitos de la norma.</p>
<p>Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a gobernabilidad, roles, responsabilidades y rendición de cuentas.</p>		5			<p>La organización indicó que cuenta con la documentación y con verificación bajo otras normas de gestión. Lo cual es real, pero por otro lado al no proporcionar la información durante la auditoria por motivos de privacidad, no se pudo confirmar su alineación con la presente norma. Es un requisito alinear gobernabilidad, roles, responsabilidades y rendición de cuentas para cumplir de mejorar forma los requisitos de la norma.</p>

Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a partes interesadas internas.		5			La organización indicó que cuenta con la documentación y con verificación bajo otras normas de gestión. Lo cual es real, pero por otro lado al no proporcionar la información durante la auditoria por motivos de privacidad, no se pudo confirmar su alineación con la presente norma. Es un requisito alinear a las partes interesadas para cumplir de mejorar forma los requisitos de la norma.
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a valores, ethos y cultura.		5			La organización indicó que cuenta con la documentación y con verificación bajo otras normas de gestión. Lo cual es real, pero por otro lado al no proporcionar la información durante la auditoria por motivos de privacidad, no se pudo confirmar su alineación con la presente norma. Es un requisito alinear valores, ethos y cultura para cumplir de mejorar forma los requisitos de la norma.
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a capacidades, recursos y activos		5			La organización indicó que cuenta con la documentación y con verificación bajo otras normas de gestión. Lo cual es real, pero por otro lado al no proporcionar la información durante la auditoria por motivos de privacidad, no se pudo confirmar su alineación con la presente norma. Es un requisito alinear capacitación, recursos y activos para cumplir de mejorar forma los requisitos de la norma.

Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a procedimientos, procesos y prácticas.		5			La organización indicó que cuenta con la documentación y con verificación bajo otras normas de gestión. Lo cual es real, pero por otro lado al no proporcionar la información durante la auditoria por motivos de privacidad, no se pudo confirmar su alineación con la presente norma. Es un requisito alinear procedimientos, prácticas y procesos para cumplir de mejorar forma los requisitos de la norma.
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a actividades, funciones, servicios y productos.		5			La organización indicó que cuenta con la documentación y con verificación bajo otras normas de gestión. Lo cual es real, pero por otro lado al no proporcionar la información durante la auditoria por motivos de privacidad, no se pudo confirmar su alineación con la presente norma. Es un requisito alinear actividades, funciones, servicios y productos para cumplir de mejorar forma los requisitos de la norma.
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a marca y reputación.		5			La organización indicó que cuenta con la documentación y con verificación bajo otras normas de gestión. Lo cual es real, pero por otro lado al no proporcionar la información durante la auditoria por motivos de privacidad, no se pudo confirmar su alineación con la presente norma. Es un requisito alinear la marca y reputación para cumplir de mejorar forma los requisitos de la norma.
4.1.3 Contexto externo.					
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a el contexto cultural y político.		5			La organización cuenta con documentos donde determinan los factores externos, pero es necesario alinearlos con los requisitos de la presente norma,

Se ha definido y documentado el contexto externo referente a el ambiente legal, reglamentario, tecnológico, económico, natural y competitivo.		5				además los documentos no han sido proporcionados por privacidad de la organización lo que conlleva a establecer el parámetro de cumplimiento parcial
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a acuerdos contractuales, incluidas las otras organizaciones que estén dentro del campo de aplicación del contrato.		5				
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a dependencias de la infraestructura e interdependencia operativa.		5				
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a cadena de suministros y relaciones y compromisos del contratista.				1		
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a percepciones, valores, necesidades e intereses de las partes interesadas externas.		5				
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a fuerzas operativas y líneas de autoridad.		5				

Se ha asegurado que se consideren objetivos e intereses de las partes interesadas externas a la hora de desarrollar criterios de gestión para las operaciones de seguridad.		5				
4.1.4 Mapeo y análisis de la cadena de suministros y el subcontratista.						
Se ha identificado y documentado la cadena de suministro aguas arriba y aguas abajo.				1		La organización no cuenta con un mapeo de la cadena de suministros. Es decir, no hay diagramas de flujo que representen el flujo de bienes y servicios desde los proveedores hasta el cliente final.
Se ha definido y documentado el nivel en la cadena de suministro y subcontratistas en el programa de gestión de operaciones de seguridad.				1		
4.1.5 Definición de criterios de riesgo.						
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando las actividades, funciones, servicios y productos críticos y relaciones con las partes interesadas.		5				La empresa cuenta con análisis de riesgos, pero no fueron mostrados. Se puede validar que cuentan con dicho análisis debido a que se certifican en con otra norma, pero al no poder verificar la alineación con la presente norma se calificó como cumplimiento parcial
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando el entorno operativo y la incertidumbre inherente del funcionamiento en entornos de gobernabilidad o estado de derecho/ principio de legalidad debilitada		5				

Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando el impacto potencial relacionado con un evento indeseable o perturbador.		5			
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos		5			
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando la naturaleza y tipo de amenazas y consecuencias que pueden ocurrir a sus activos, negocios y operaciones.		5			
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando la manera en que se determina la probabilidad, consecuencias y nivel de riesgo.		5			
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando las necesidades de las partes interesadas y los impactos sobre ellas, particularmente la vida, protección y derechos humanos		5			
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando riesgos para la reputación.		5			

Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando el nivel de tolerancia al riesgo o aversión al riesgo de la organización y clientes.		5				
Total		135		3		138
Porcentaje parcial		46%				
4.2 Comprensión de las necesidades y las extractivas de las partes interesadas.						
Se ha determinado que las partes interesadas son relevantes para el SGOS.		5				La organización comenta que se ha identificado las partes interesadas, pero sin documentación para validar el requisito por motivos de privacidad se asigna la calificación de cumplimiento parcial
Se han determinado los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.		5				
Se ha asegurado que se identifican, evalúan y documentan los intereses de las partes interesadas externas e internas con el fin de alcanzar los objetivos de sus contratos y minimizar los riesgos.		5				
Se ha identificado las necesidades y requisitos de las partes interesadas internas y externas considerando sus obligaciones contractuales con el cliente.		5				

Se ha identificado las necesidades y requisitos de las partes interesadas y externas considerando requisitos legales y reglamentarios y los compromisos voluntarios.		5				
Se ha identificado las necesidades y requisitos de las partes interesadas internas y externas considerando sus responsabilidades con los derechos humanos y los impactos pertinentes para los servicios que se prestan.		5				
Se ha identificado las necesidades y requisitos de las partes interesadas internas y externas considerando sus requisitos de registros y documentación para la entrega de los servicios y los incumplimientos.		5				
Total		35				35
Porcentaje parcial		50%				
4.3 Determinación del campo de aplicación del Sistema de Gestión de las operaciones de seguridad.						
Se ha determinado los límites y la aplicabilidad del SGOS para establecer su campo de aplicación.		5				La organización ha definido su alcance a partir de otras normas, sin embargo, no se puede verificar que el alcance abarque los límites operacionales y alineación con la Norma ISO 18788:2018.
Se ha definido el campo de aplicación del SGOS en términos de y según su tamaño, naturaleza y complejidad desde la perspectiva de la mejora continua.		5				

Se han considerado en los objetivos de la organización, los aspectos externos e internos que se mencionan en la sección 4.1.2		5				
Se ha considerado en los objetivos de la organización los requisitos que se mencionan en la sección 4.1.3		5				
Se ha considerado los factores de riesgo que podrían afectar adversamente a las operaciones y actividades de la organización dentro del contexto de su probabilidad potencial y sus consecuencias.		5				
Se tiene disponibilidad de información documentada.		5				
Se ha identificado los elementos de operaciones donde se aplique el SGOS y las exclusiones si corresponde.		5				
Se ha definido el campo de aplicación consistente con la necesidad de respetar las leyes internacionales, nacionales y locales aplicables, así como los derechos humanos, al tiempo que se protege y preserva la integridad de la organización, incluidas las relaciones con las partes interesadas.		5				
Total		40				40

Porcentaje parcial	50%					
4.4 Sistema de gestión de las operaciones de seguridad.						
Se ha establecido, implementado y mejorado continuamente el SGOS que incluye procesos necesarios e interacciones, según el requisito de esta norma.		5				La organización indicó contar con un sistema de gestión que coincide con otras norma, pero por motivos de confidencialidad no se ha podido verificar la alineación con la presente Norma por lo que se califica como cumplimiento parcial.
Se ha establecido resultados deseados documentados para el sistema de gestión y mejora continua de la eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma.		5				
Se ha implementado principios y compromisos del ICoC	10					
Se ha asegurado que el control de procesos subcontratados externamente esté identificados y gestionados dentro del SGOS.		5				
Total	10	15				25
Porcentaje parcial	62.50%					
Porcentaje de cumplimiento total						52.12%

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					Observaciones
	CT	CP	CD	NC	NA	
5. Liderazgo						
5.1 Generalidades.						
Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la garantía de la política de las operaciones de seguridad y los objetivos de las operaciones de seguridad.		5				La empresa indicó que la alta dirección si se compromete con el sistema de gestión y esto es visible por las verificaciones que tiene, sin embargo, la evidencia obtenida en el sitio web acerca de la política y no de los objetivos permitió identificar que hacen falta aspectos para alinear con la norma.
Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la garantía de la integración de requisitos relacionados con esta Norma en los procesos empresariales de la organización.		5				La empresa indicó que la alta dirección si se compromete con el sistema de gestión y esto es visible por las verificaciones que tiene, sin embargo, la evidencia obtenida debido a la confidencialidad de la empresa no se puede comprobar netamente el requisito.
Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la garantía de que los recursos necesarios están disponibles para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la organización con respecto a esta Norma.	10					Este punto ha sido evaluado desde el punto de vista del servicio que la empresa ofrece, por eso se evalúa con la máxima valencia, dejando en claro que la organización presta servicios de alta calidad y que la alta dirección si contribuye con recursos necesarios

<p>Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la comunicación de la importancia de la gestión eficaz de las operaciones de seguridad y del cumplimiento de los requisitos relacionados con esta Norma y sus responsabilidades legales.</p>		5				
<p>Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la orientación y apoyo a las personas para que contribuyan a la eficacia de la organización</p>		5				
<p>Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la ejecución de revisiones por la dirección en relación al funcionamiento de la organización en intervalos planificados.</p>		5				
<p>La alta dirección ha proporcionado evidencias del liderazgo activo mediante la supervisión de su establecimientos e implementación, y motivando a los individuos para que integren operaciones de seguridad consistentes con el respeto de los derechos humanos como parte integral de la misión de la organización.</p>		5				<p>La empresa indicó que la alta dirección si se compromete con el sistema de gestión y esto es visible por las verificaciones que tiene, sin embargo, la evidencia obtenida en el sitio web acerca de la política y no de los objetivos permitió identificar que hacen falta aspectos para alinear con la norma.</p>

5.1.1 Declaración de conformidad.						
La alta dirección ha desarrollado, documentado y publicado un declaración de conformidad que indique el compromiso de las organización y la conformidad con su responsabilidad para respetar los derechos humanos, según se refleje en las disposiciones de su SGOS y Internanational Codeo of Conduct for Private Security Service Porviders.				1		La organización no cuenta con una declaración de conformidad documentada. Como se dijo anteriormente algunos principios no se aplican en el Ecuador, pero para que se alinee de forma correcta con la Norma es necesario desarrollar una Declaración de Conformidad que se base en los requisitos del punto 5.1.1 de la Norma ISO 18788:2018
La alta dirección ha desarrollado, documentado y publicado un declaración de conformidad que indique el compromiso de las organización y la conformidad con su responsabilidad para respetar los derechos humanos, según se refleje en las disposiciones de su SGOS y Montreux Documento n Pertinent International Legar Obligations and Good Practices for States related to Perations of Porvate Military and Security Companies.				1		
La alta dirección ha desarrollado, documentado y publicado un declaración de conformidad que indique el compromiso de las organización y la conformidad con su responsabilidad para respetar los derechos humanos, según se refleje en las disposiciones de su SGOS y Guiding Principles on Business and Human Rights, Implementing the United Natiosn “Protect, Respect and Remedy “Framework 2011.				1		

La alta dirección ha desarrollado, documentado y publicado un declaración de conformidad que indique el compromiso de las organización y la conformidad con su responsabilidad para respetar los derechos humanos, según se refleje en las disposiciones de su SGOS y cualquier otro compromiso reconocido y aplicable en el ámbito internacional.				1	
La declaración de conformidad se ha documentado, mantenido e implementado.				1	
La declaración de conformidad se ha puesto a disposición del público para comunicar interna y externamente a todas las partes interesadas pertinentes				1	
La declaración de conformidad se ha respaldado visiblemente por parte de la alta dirección.				1	
Total	10	30		7	47
Porcentaje parcial	33.57%				
5.2 Política.					

La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que sea apropiada para el propósito de la organización		5				
La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que proporcione un marco de referencia para establecer los objetivos de las operaciones de seguridad.		5				
La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que incluya un compromiso para satisfacer los requisitos legales y otros que sean aplicables.		5				La política actual de la empresa cuenta con aspectos de mejora continua. Cumplimiento normativo y gestión de riesgo, pero no aborda requisito exactos de la Norma ISO 18788:2018, como el compromiso con los derechos humano, regulación de fuerza, conductas correctas por parte de quienes integran la empresa y gestión de incidente. Por lo que se actualizara y ampliara la política con el fin de alinearla con la presente Norma.
La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que incluya un compromiso con la mejora del SGOS.		5				
La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que proporcione un compromiso con el respeto de los derechos humanos		5				

La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que proporcione un compromiso para evitar, prevenir y reducir la probabilidad de las consecuencias de eventos no deseados o perturbadores.				1		Las políticas de la organización no se han establecido en modo de que se pueda evitar, prevenir y reducir eventos no deseados o perturbadores
La políticas están disponibles como la información documentada		5				La política si está disponible para todo el público, pero debe volver a ajustarse, como se menciona anteriormente.
La políticas se han comunicado dentro de la organización.	10					Si ha habido comunicación mediante medios internos y externos
La políticas se han comunicado a todas las personas adecuadas que trabajan para la organización o en su nombre	10					
La políticas están disponible para las partes interesadas, según corresponda	10					
La políticas están visiblemente respaldada por la alta dirección.	10					
La políticas se han revisado a intervalos planificados y cuando se presente cambios significativos		5				Al analizar la política y como se mencionó actualmente su estructura es correcta, pero al corresponder a otra norma y debe actualizarse.
Total	40	35		1		76

Porcentaje parcial	63.33%					
5.3 Roles responsabilidades y autoridades en la organización.						
La alta dirección ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles relevantes se asignen y comuniquen dentro de la organización.		5				La organización indicó que cuenta con una estructura organizacional, que si bien no se ha verificado por la confidencialidad se infiere que la tienen por el cumplimiento de otras normas, sin embargo, no se verifico documentación como descripción de cargos u organigramas y es por eso que se asigna la calificación de cumplimiento parcial
La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para asegurar que el SGOS cumple los requisitos de esta norma.		5				
La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para asegurar que el SGOS se establezca, comunique, implemente y se mantenga de acuerdo con los requisitos de esta norma		5				

La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para identificar, monitorear y gestionar las necesidades y las expectativas de las partes interesadas que se establecieron en el numeral 4.2.		5			
La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para asegurar que se ponen a disposición los recursos adecuados.		5			
La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para reportar sobre el desempeño del SGOS a los altos directores para su revisión y como base para la mejora continua.		5			
Total		30			30
Porcentaje parcial		50%			
Porcentaje de cumplimiento					49%

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa

Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					
6. Planificación.	CT	CP	CD	N	NA	Observaciones
6.1 Acciones para tratar los riesgos y las oportunidades.						
6.1.1 Generalidades.						
Se han considerado los aspectos indicados en la sección 4.1.2 y sección 4.1.3 en la determinación de los riesgos y las oportunidades que sean necesarios para tratar de asegurar que el SGOS logre resultados previstos, prevenga y reduzca efectos indeseados y logre mejorar continuamente		5				Como se detalla en las sección 4.1.2 y 4.1.3 la documentación no ha sido proporcionada por confidencialidad, lo que conlleva a un cumplimiento parcial
Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso de evaluación del riesgo formal y documentado para sus operaciones de seguridad incluyendo a los socios relevantes de su cadena de suministro y las actividades del subcontratista. El proceso de evaluación de riesgo debe incluir la identificación, análisis y evaluación.				1		La organización no ha documentado aspectos de cadena de suministros.

Se ha documentado y mantenido esta información actualizada y segura.		5				La organización en base al cumplimiento de requisitos de otras normas ha mantenido segura la información, pero por otro lado al tener que esta información alinearse con la norma no se puede concluir que sea actualizada, pero si segura.
Se ha reevaluado los riesgos dentro del contexto de los cambios de la organización.		5				La organización indicó que cuenta con una gestión de riesgos, sin embargo, al no tener la información por motivos de privacidad no se concluye que estén adaptados a la norma con la que se está trabajando
Se ha revisado periódicamente si el alcance, política, criterios y evaluación del riesgo.		5				
Se ha evaluado los beneficios y costos directos e indirecto de las opciones.					X	En la organización los cambios para las operaciones de seguridad no generan costos, debido a que suelen realizarse en relación a legislaciones vigentes y en función de nuevas normativas
Se ha evaluado la eficacia real de las opciones de tratamiento del riesgo.		5				La organización indicó que cuenta con una gestión de riesgos, sin embargo, al no tener la información por motivos de privacidad no se concluye que estén adaptados a la norma con la que se está trabajando
Se ha asegurado que los riesgos y los impactos priorizados se tienen en cuenta al establecer, implementar y operar su SGOS.		5				

Se ha monitoreado y evaluado la eficacia de los controles.		5				
En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionar y en los resultados se deben incluir el registro de los riesgos priorizados.		5				
En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionarlo y en los resultados se deben incluir justificación para la aceptación del riesgo.				1		La organización indicó que cuentan con una matriz donde se evalúan los riesgos y se cumplen los requisitos marcados como cumplidos, pero no cuenta con un proceso que justifique la aceptación del riesgo. Además, que dicha información se alinea con otras normas no fue proporcionada por privacidad.
En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionarlo y en los resultados se deben incluir los requisitos para los controles de la contratación externa y subcontratistas.		5				La organización indicó que cuenta con una gestión de riesgos, sin embargo, al no tener la información por motivos de privacidad no se concluye que estén adaptados a la norma con la que se está trabajando
En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionarlo y en los resultados se deben incluir la identificación de los puntos críticos (PCC).		5				

En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionarlo y en los resultados se deben incluir los requisitos para los controles de la contratación externa y los subcontratistas.		5				
Se ha establecido un procesos para monitorear, valorar, evaluar y responder a los cambios en el ambiente del riesgo.				1		La organización cuenta con una matriz donde se evalúan los riesgos y se cumplen los requisitos marcados como cumplidos, pero no cuenta con un proceso que monitoree, valore, evalúe y responda a los cambio en ambientes de riesgo.
La organización ha planificado acciones para tratar estos riesgos y oportunidades.				1		
La organización ha planificado como integrar e implementar las acciones.				1		
La organización ha planificado como evaluar la eficacia de estas acciones.				1		
6.1.2 Requisitos legales y otros.						
Se ha asegurado que los requisitos legales y otros aplicables y relevantes se toman en consideración y se incorporan al establecer, implementar y mantener su SGOS.	10					La empresa cumple sus funciones con legalidad.
La organización ha identificado los requisitos aplicables legales, reglamentarios, contractuales, de licencias .		5				La empresa cumple sus funciones con legalidad. Sin embargo, esta información es delicada por lo que se agrega que solo hay un cumplimiento parcial debido a que se respetó la confidencialidad y no porque haya problemas con la legalidad y problemas de funcionamiento

La organización ha identificado las responsabilidades aplicables con respecto a los derechos humanos.		5				
Se ha documentado esta información y se la ha mantenido actualizada.		5				
6.1.3 Comunicación y consulta interna y externa con respecto al riesgo.						
La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso de comunicación y consulta formal y documentado con las partes interesadas internas y externas en el proceso de evaluación del riesgo para asegurar que se comprenden los objetivos operativos y los intereses del cliente.		5				La empresa indicó que cuentan con comunicación y consulta interna y externa de riesgos, sin embargo, la documentación no ha sido verificada por la confidencialidad y no se puede concluir que se alinea con la presente norma
Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso de comunicación y consulta formal y documentado con las partes interesadas internas y externas en el proceso de evaluación del riesgo para asegurar que los riesgos se identifican y comunican adecuadamente.		5				

Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso de comunicación y consulta formal y documentado con las partes interesadas internas y externas en el proceso de evaluación del riesgo para asegurar que se entienda las dependencias y vínculos con los subcontratistas.					x	La organización solo cuenta con subcontratistas de servicios como luz, agua e internet
Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso de comunicación y consulta formal y documentado con las partes interesadas internas y externas en el proceso de evaluación del riesgo para asegurar que el proceso de evaluación del riesgo se llevara a cabo dentro del contexto apropiado, interno y externo, y de los parámetros relevantes para la organización e involucrados en la cadena de suministro				1		La organización no ha documentado aspectos de cadena de suministros.
Total	10	80		7		97
Porcentaje parcial	37.30%					
6.2 Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos.						
6.2.1 Generalidades						
La organización debe establecer objetivos de las operaciones de seguridad en los niveles y funciones pertinentes		5				La organización cuenta con objetivos que no se alinean totalmente con los requisitos de esta Norma. Sin embargo, la empresa ejerce funciones de forma correcta. Al no contar con la documentación de los objetivos no se puede concluir
Los objetivos deben ser consistente con la política de las operaciones.		5				

Los objetivos deben ser medibles.		5				su alineación con la presente norma por lo que es necesario vincular los objetivos con el funcionamiento de la empresa en base a la presente norma y readecuarlos a la misma.
Los objetivos deben tomar en cuenta los requisitos aplicables.		5				
Los objetivos deben ser monitoreados.		5				
Los objetivos deben comunicarse.		5				
Los objetivos deben ser actualizados.		5				
Se debe retener la información documentada sobre los objetivos de las operaciones de seguridad.		5				
Se ha determinado para alcanzar los objetivos lo que se va a hacer, recursos que se requieren, responsables y la forma de evaluar sus resultados		5				
Se han derivado de la política de las operaciones de seguridad y evaluación del riesgo incluyendo el compromiso de respetar las leyes internacionales, nacionales y locales, así como los derechos humanos.		5				
Se han derivado de la política de las operaciones de seguridad y evaluación del riesgo incluyendo el compromiso de mejora continua.		5				
Se ha considerado los requisitos financieros, operativos y empresariales, requisitos legales, reglamentarios y otros.		5				
Se ha medido cualitativa y cuantitativamente las metas.		5				

Se ha tenido un nivel adecuado de detalle con respecto a la metas.		5				
Se ha comunicado a los empleados y terceras partes adecuados, incluidos subcontratistas y socios de la cadena de suministro.				1		
Se ha revisado periódicamente para asegurarse que siguen siendo pertinentes y consistentes con los objetivos de seguridad.		5				
6.2.2 Logro de los objetivos de las operaciones de seguridad y tratamientos del riesgo.						
Se ha establecido, implementado y mantenido programas para lograr objetivos en cuanto a las operaciones de seguridad y tratamiento de riesgo		5				La empresa indicó tener programas para sus objetivos, sin embargo, no se puede verificar la alineación de estos con la presente norma debido a la privacidad por lo que se considera a este requisito como parcialmente cumplido
Se han optimizado los programas y priorizado para el control y trata de los riesgos asociados con las operaciones de subcontratistas.					X	No aplica, los subcontratistas son de luz y agua.
Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso formal y documentado para el tratamiento del riesgo tomando en consideración la reducción o mitigación de consecuencias perjudiciales		5				La empresa indicó tener programas para sus objetivos y reducción de riesgo, sin embargo, no se puede verificar la alineación de estos con la presente norma debido a la privacidad por lo que se considera a este requisito como parcialmente cumplido

Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso formal y documentado para el tratamiento del riesgo tomando en consideración la divulgación del riesgo a través de los activos y funciones	5					
Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso formal y documentado para el tratamiento del riesgo tomando en consideración la aceptación del riesgo o buscar oportunidades a través de decisiones informadas.				1		La organización cuenta con una matriz donde se evalúan los riesgos y se cumplen los requisitos marcados como cumplidos, pero no cuenta con un proceso que justifique la aceptación del riesgo
La alta dirección debe evaluar sus programas de operaciones de seguridad para determinar si estas medidas han introducido riesgos nuevos.	5					
Revisar periódicamente el tratamiento del riesgo para reflejar los cambios en el ambiente externo, incluidos los requisitos legales, reglamentarios y otros.	5					
Total		100		2		
Porcentaje parcial		57.27%				
Porcentaje de cumplimiento						44.34%

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					Observaciones
	CT	CP	CD	NC	NA	
7. Soporte.						
7.1 Recursos.						
7.1.1 Generalidades.						

La organización ha determinado y proporcionado recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGOS.		5				La organización indico que ha puesto a disposición recursos para su correcto funcionamiento. Pero al no contar evidencias por privacidad no se puede verificar que la asignación de recursos alineados con la presente norma
La organización ha considerado los recursos, capacidades y limitaciones internas.		5				
La organización ha considerado los servicios y productos que se obtienen externamente		5				
7.1.2 Requisitos estructurales.						
7.1.2.1 Generalidades.						
La organización forma parte de una entidad legal, cuenta con una estructura de gestión y además rinde cuentas		5				La organización indicó que cuenta con una estructura organizacional, que si bien no se ha verificado por la confidencialidad se infiere que la tienen por el cumplimiento de otras normas, sin embargo, no se verifico documentación como descripción de cargos u organigramas y es por eso por lo que se asigna la calificación de cumplimiento parcial
7.1.2.2 Estructura organizacional						
Se ha identificado los roles, responsabilidades, autoridades y rendición de cuentas para operaciones y servicios.		5				La organización indicó que cuenta con una estructura organizacional, que si bien no se ha verificado por la confidencialidad se infiere que la tienen por el cumplimiento de otras normas, sin embargo, no se verifico documentación como descripción de cargos u organigramas y es por eso por lo que se asigna la calificación de cumplimiento parcial
Se ha documentado la estructura organizacional, indicando deberes, responsabilidades y autoridades en la gestión.		5				
7.1.2.3 Seguros.						

La organización puede demostrar que cuenta con seguros para cubrir los riesgos y responsabilidades de sus operaciones y actividades.		5				La empresa cumple sus funciones con legalidad. Sin embargo, esta información es delicada por lo que se agrega que solo hay un cumplimiento parcial debido a que se respetó la confidencialidad y no porque haya problemas con la legalidad y problemas de funcionamiento
7.1.2.4. Contratación externa y subcontratación.						
La organización tiene procesos definidos para contratar o subcontratar actividades, funciones y operaciones externas		5				
La organización establece, documenta, comunica y monitorea el cumplimiento de términos de referencia específicos y códigos de conducta de sus subcontratistas.					X	La organización cuenta con subcontratistas de luz, agua e internet. Son subcontrataciones que tienen todos sus detalles en el contrato. Además, se destaca que la empresa no subcontrata servicios de transporte u otros relacionados con la seguridad por lo que los requisitos del punto 7.1.2.4 no son aplicables.
La organización cuenta con acuerdos documentados de disposiciones de subcontratación externa que incluyan el compromiso de los subcontratistas de acatar los mismos compromisos y obligaciones legales					X	
La organización cuenta con acuerdos documentados de disposiciones de subcontratación externa que incluyan acuerdos de confidencialidad y conflicto de intereses					X	

La organización cuenta con acuerdos documentados de disposiciones de subcontratación externa que incluyan la definición y documentación de los servicios que se prestan					X	
La organización cuenta con acuerdos documentados de disposiciones de subcontratación externa que incluyan la definición de las relaciones de soporte entre el contratista y el subcontratista					X	
7.1.2.5 Procedimientos financieros y administrativos.						
La organización ha desarrollado procedimientos, controles financieros y administrativos para apoyar la provisión de la gestión eficaz de la seguridad y del riesgo en todas las operaciones	10					La organización indicó contar con procedimientos administrativos y financieros validados.
Los procedimientos están acordes con los niveles de autoridad y los principios de rendición de cuenta establecidos.	10					
Los procedimientos se han establecido en consulta y coordinación con el cliente	10					
Total		55				55
Porcentaje parcial		50%				
7.2 Competencia.						
7.2.1 Generalidades.						

La organización ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan labores bajo su control y que afectan el desempeño de sus operaciones de seguridad		5				La organización indicó que cuenta con capacitaciones e información de la educación, que si bien no se ha verificado por la confidencialidad se infiere que la tienen por el cumplimiento de otras normas, sin embargo, no se verificó documentación como descripción de cargos, responsabilidades, designación de competencias y es por eso por lo que se asigna la calificación de cumplimiento parcial
La organización ha asegurado que estas personas son competentes sobre la base de educación, capacitación o experiencia adecuados		5				
La organización ha retenido información documentada apropiada como evidencia de la competencia		5				
7.2.2 Identificación de la competencia.						
La organización ha identificado las competencias, el nivel de competencia y las necesidades de capacitación que se asocian a sus operaciones de seguridad.		5				La organización indicó que cuenta con capacitaciones e información de la educación, que si bien no se ha verificado por la confidencialidad se infiere que la tienen por el cumplimiento de otras normas, sin embargo, no se verificó documentación como descripción de cargos, responsabilidades, designación de competencias y es por eso por lo que se asigna la calificación de cumplimiento parcial
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de ejecución de funciones de seguridad.		5				

<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de leyes locales e internacionales que incluyen el derecho penal, derechos humanos y derecho internacional.</p>		5				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de cultura, tal como costumbres y religión, del entorno en el cual operan.</p>		5				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de procedimientos para reducir la probabilidad y/o las consecuencias de un evento indeseable o perturbador</p>		5				

<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de procedimientos de reporte y documentación de incidentes</p>		5				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de procedimientos de primeros auxilios, salud y seguridad.</p>		5				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de uso de armas, incluidas operaciones mecánicas y calificación de fuego real con las armas específicas autorizadas y según especifica la organización</p>		5				

<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de limitaciones sobre el uso de fuerza</p>		5				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de protocolos, medios y procedimientos de comunicación</p>		5				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de procedimiento de quejas para las partes interesadas internas y externas</p>		5				
<p>7.2.3 Capacitación y evaluación de la competencia</p>						
<p>La organización ha brindado capacitación con base en la competencia y ha establecido los medios para medir los grados de eficiencia o los niveles de competencia</p>		5				<p>La organización indicó que cuenta con capacitaciones e información de la educación, que si bien no se ha verificado por la confidencialidad se infiere que la tienen por el cumplimiento de otras normas, sin embargo, no se verifico documentación como descripción de cargos,</p>

La organización ha establecido métricas con base en la competencia para sus programas de capacitación		5				responsabilidades, designación de competencias, registros de capacitaciones o evaluaciones de competencia es por eso por lo que se asigna la calificación de cumplimiento parcial
La organización ha proporcionado capacitación para inculcar la comprensión de que el respeto de los derechos humanos es parte de la gobernabilidad y los valores principales de la organización		5				
La organización ha proporcionado capacitación y evaluación inicial y regular en aula, física, mecánica y con fuego real para todo el personal autorizado a portar armas letales					X	La organización no brinda este tipo de capacitación porque para estas acciones están las escuelas de capacitación
La organización ha suministrado capacitación recurrente sobre armas y el uso de la fuerza según lo exige la ley.		5				La organización indicó que cuenta con capacitaciones e información de la educación, que si bien no se ha verificado por la confidencialidad se infiere que la tienen por el cumplimiento de otras normas, sin embargo, no se verifico documentación como descripción de cargos, responsabilidades, designación de competencias, registros de
La organización ha identificar otras competencias que requieren de capacitación de actualización periódica con el fin de mantener el nivel exigido de desempeño o de incorporar requisitos nuevos.		5				

<p>La organización ha brindado capacitación sobre la importancia del cumplimiento de la política y los procedimientos del SGOS.</p>		5				<p>capacitaciones o evaluaciones de competencia es por eso por lo que se asigna la calificación de cumplimiento parcial</p>
7.2.4 Documentación.						
<p>La organización ha conservado registro de las competencias identificadas y la métrica de medición</p>		5				<p>La organización indicó que se conserva la documentación, aunque sin más detalles por motivos de privacidad</p>
<p>La organización ha conservado registro de los programas de capacitación</p>		5				
<p>La organización ha conservado registros asociados de capacitación y evaluación de las personas que trabajan en su nombre</p>		5				
<p>Total</p>	0	120				120

Porcentaje parcial	50%					
7.3 Toma de conciencia						
Las personas que realizan sus labores han sido conscientes de la política de las operaciones de seguridad		5				No se proporcionó información acerca de la concientización al personal sobre temas sensibles como la conducta y respeto a derechos humanos, más que comunicados internos. Por lo que es un requisito que se debe observar para mejorar y buscar crear estrategias de concientización
Las personas que realizan sus labores han sido conscientes de su contribución a la eficacia del SGOS, incluidos los beneficios de mejorar el desempeño de las operaciones de seguridad		5				
Las personas que realizan sus labores han sido conscientes de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGOS		5				
Total		15				15
Porcentaje parcial	50%					
7.4. Comunicación						
7.4.1 Generalidades						

<p>La organización ha determinado necesidades de comunicaciones internas y externas que incluyen lo que se comunicará, cuando, a quien y como comunicarlo.</p>	5				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para la comunicación con las partes interesadas internas y externas</p>	5				<p>Si bien la empresa cuenta con comunicados, no se puede determinar que se haya establecido canales de comunicación para el personal</p>
<p>7.4.2 Comunicaciones operativas</p>					
<p>La organización ha desarrollado procedimientos de comunicación para compartir la información acerca de la actividad del equipo de seguridad, ubicación, el estado operativo y logístico, la información de amenazas pertinentes y el reporte de incidentes a la gerencia de la compañía, los clientes y otros equipos de seguridad privada, así como también a autoridades civiles y militares</p>			1		<p>La organización no cuenta con procedimientos documentados para la comunicación operativa.</p>
<p>7.4.3. Comunicación de riesgo</p>					
<p>La organización ha decidido con base en la salvaguarda de la vida como primera prioridad y en consulta con las partes interesadas, sí comunicar externamente los riesgos significativos, sus impactos y tratamientos a las partes interesadas y documentar esta decisión</p>	5				<p>Si bien la empresa cuenta con comunicados, no se puede determinar que se haya establecido canales de comunicación para el personal</p>

7.4.4 Comunicación de los procedimientos de quejas y reclamos						
Se han comunicado a las partes interesadas internas y externas.		5				Si bien la empresa cuenta con comunicados, no se puede determinar que se haya establecido canales de comunicación para las partes interesadas
7.4.5 Comunicación de la política del delator.						
La organización ha comunicado a las personas que trabajan en su nombre que tengan la creencia razonable de que ha ocurrido un incumplimiento en las operaciones de seguridad poder comunicarlo sin problema alguno.		5				Si bien la empresa cuenta con comunicados, no se puede determinar que se haya establecido canales de comunicación para las partes interesadas
Total		25		1		26
Porcentaje parcial		43.33%				
7.5. Información documentada.						
7.5.1 Generalidades.						
El SGOS incluye la información documentada.		5				La organización no cuenta con algunos procedimientos debidamente documentados
El SGOS incluye la documentación de la política de las operaciones de seguridad, la declaración de conformidad, los objetivos y las metas		5				

El SGOS incluye la información documentada que se requiere para la implementación y operación		5				La organización no cuenta con algunos procedimientos debidamente documentados
7.5.2. Creación y actualización.						
7.5.2.1 Generalidades						
Cuando se crea y actualiza la información la organización asegura la identificación y descripción adecuada		5				La organización indicó contar con dicha documentación, pero al no tener acceso a los mismos por privacidad y al no poder observar que se verifica el control o readecuación de nuevos requisitos se concluye que la calificación es de cumplimiento parcial
Cuando se crea y actualiza la información la organización asegura un formato		5				
Cuando se crea y actualiza la información la organización asegura la revisión y aprobación		5				
7.5.2.2 Registros						
Los registros en la organización incluyen registros que exige la norma.		5				La organización indicó contar con dicha documentación, pero al no tener acceso a los mismos por privacidad y al no poder observar que se verifica el control o readecuación de nuevos requisitos se concluye que la calificación es de cumplimiento parcial
Los registros en la organización incluyen licencias y permisos de funcionamiento.	10					La organización cumple con licencias y permisos de funcionamiento
Los registros en la organización incluyen selección del personal		5				

Los registros en la organización incluyen registro de capacitación.	5					
Los registros en la organización incluyen registros de monitoreo de procesos.	5					La organización indicó contar con dicha documentación, pero al no tener acceso a los mismos por privacidad y al no poder observar que se verifica el control o readecuación de nuevos requisitos se concluye que la calificación es de cumplimiento parcial
Los registros en la organización incluyen registros de inspección mantenimiento y calibración.	10					La organización cumple con los registros de calibración y mantenimiento
Los registros en la organización incluyen registros pertinentes de proveedores	5					La organización indicó contar con dicha documentación, pero al no tener acceso a los mismos por privacidad y al no poder observar que se verifica el control o readecuación de nuevos requisitos se concluye que la calificación es de cumplimiento parcial
Los registros en la organización incluyen reportes de incidentes	5					
Los registros en la organización incluyen registros de investigaciones de incidentes	5					
Los registros en la organización incluyen resultados de auditorias	5					
Los registros en la organización incluyen resultados de revisión por la dirección	5					
Los registros en la organización incluyen decisiones sobre comunicaciones internas y externas	5					
Los registros en la organización incluyen registros de los requisitos legales.	5					

Los registros en la organización incluyen registros de los riesgos significativos.	5					
Los registros en la organización incluyen inventario de armas y recibos de expedición de armas	5					
Los registros en la organización incluyen registros de las reuniones de los sistemas de gestión	5					
Los registros en la organización incluyen información de seguridad, operaciones de seguridad y desempeño en derechos humanos	5					
Los registros en la organización incluyen comunicaciones con las partes interesadas	5					
7.5.3 Control de la información documentada						
Se ha controlado la información para asegurar que esté disponible y sea adecuada para el uso.	5					La organización indicó contar con dicha documentación, pero al no tener acceso a los mismos por privacidad y al no poder observar que se verifica el control o readecuación de nuevos requisitos se concluye que la calificación es de cumplimiento parcial
Se ha controlado la información para asegurar que este protegida correctamente.	5					
La organización para controlar la información ha emprendido actividades de almacenamiento y conservación, incluida la conservación de la legibilidad.	5					
La organización para controlar la información ha emprendido actividades de control de cambios	5					
La organización para controlar la información ha emprendido actividades de retención y disposición	5					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para proteger la sensibilidad y confidencialidad de la información	5					

La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para hacer que los documentos actualizados y aprobados estén fácilmente disponibles		5				
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para prevenir el uso involuntario de documentos obsoletos				1		La organización no cuenta con procedimientos de control de información referente al uso involuntario y destrucción de documentos obsoletos
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para asegurar la destrucción apropiada, legal y transparente de los documentos obsoletos				1		
Total	20	145		3		168
Porcentaje parcial	49.41%					
Porcentaje de cumplimiento	48.54%					

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					
8. Operación.	CT	CP	CD	NC	NA	Observaciones
8.1 Planificación y control operacionales.						
8.1.1 Generalidades.						
La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos para cumplir los requisitos mediante el establecimiento y control de criterios para los procesos.		5				La organización indicó tener procesos para operar en el campo de la seguridad establecidos mediante otras normas internacionales. Al no contar con la documentación como medida de privacidad no se puede concluir que dichos procesos se estructuren conforme a la presente norma en

<p>La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos para cumplir los requisitos mediante el mantenimiento de información documentada en el grado necesario para confiar en que los procesos se han ejecutado tal como se planificaron</p>		5				<p>relación con controles y estandarización de criterios para operar.</p>
<p>La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo cumplir con los requisitos legales.</p>		5				
<p>La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo lograr la misión al tiempo que se protege la reputación del cliente</p>		5				
<p>La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo acatar las leyes locales e internacionales aplicables.</p>		5				
<p>La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo asegurar la seguridad, bienestar y derechos de las personas que trabajan en nombre de la organización</p>		5				<p>La organización tiene un proceso semejante que responde a este, pero no está documentado. Por lo que es necesario revisarlo o crear uno nuevo.</p>

La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo respetar los derechos de las comunidades locales				1		La organización no cumple con estos requisitos.
La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo implementar los controles de la gestión del riesgo para minimizar la probabilidad y las consecuencias de un evento perturbador indeseable				1		
La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo lograr los objetivos y las metas de sus operaciones de seguridad				1		
La organización ha controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de cambios involuntarios, emprendiendo acciones para mitigar los efectos adversos, según sea necesario.				1		
La organización se ha asegurado que se controlan los procesos de contratos externos		5				
8.1.2. Desempeño de las funciones relacionadas con la seguridad						

La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que apoyen a la protección de las personas, activos tangibles e intangibles que incluyen gestión de los riesgos que se identificaron en la evaluación del riesgo		5				La organización indicó tener procesos para operar en el campo de la seguridad establecidos mediante otras normas internacionales. Al no contar con la documentación como medida de privacidad no se puede concluir que dichos procesos se estructuren conforme a la presente norma en relación con controles y estandarización de criterios para operar.
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que apoyen a la protección de las personas, activos tangibles e intangibles que incluyen funciones específicas que exigen el cliente o la autoridad competente		5				
8.1.3 Respeto de los derecho humanos						
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimiento para tratar a todas personas con dignidad y con respeto de sus derechos humanos .		5				La organización indicó tener procesos para operar en el campo de la seguridad establecidos mediante otras normas internacionales. Al no contar con la documentación como medida de privacidad no se puede concluir que dichos procesos se estructuren conforme a la presente norma con relación al eje principal de respetar los derechos humanos, sin embargo, se recalca que la organización si tiene un enfoque hacia el respeto de los derechos humanos
La organización ha desarrollado y comunicado a todas las personas que trabajan en su nombre los procedimientos para una conducta modo con los principios de respeto de los derechos humanos, así como todo requisito contractual, legal y reglamentario que se aplique a las operaciones de seguridad de la organización.		5				
8.1.4 Prevención y gestión de eventos indeseables o perturbadores						
						Existen procesos semejantes que no están documentados. Por lo que se concluye en cumplimiento deficiente, se debe

<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta el desempeño de las funciones de seguridad</p>			3			<p>crear un procedimientos para mitigar y prevenir eventos perturbadores</p>	
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta la protección de la vida y la promoción de la seguridad del personal y de las partes interesadas internas y externas</p>			3				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta el respeto de la vida y la dignidad humana</p>			3				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta la anticipación y prevención de eventos indeseables como máxima prioridad</p>			3				
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta la respuesta y mitigación para prevenir la escalada de un evento perturbador</p>			3				

La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta la reducción al mínimo del potencial de todo impacto adverso en la comunidad local			3			
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta notificación a las autoridades correspondientes			3			
i. La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta lecciones aprendidas y acciones correctivas y preventivas para evitar la recurrencia			3			
Total		55	24	4		83
Porcentaje parcial	36.09%					
8.2 Establecimiento de normas de comportamiento y códigos de conducta ética.						

La organización ha establecido, implementado y mantenido un código de ética para las normas de comportamiento de todas las personas que trabajan en su nombre, incluidos empleados subcontratistas y socios de contratación externa.				1		El Código de Ética es fundamental, no se presentó.
La organización ha comunicado y documentado su código de ética a todas las personas que trabajan en su nombre, así como a los clientes				1		El Código de Ética es fundamental, no se presentó.
Total						2
Porcentaje parcial	10%					
8.3 Uso de la fuerza						
8.3.1 Generalidades						
Se ha establecido y documentado el uso de procedimientos de fuerza para las personas que trabajan en su nombre.			3			La organización cuenta con procesos para utilizar la fuerza, pero no están documentados lo que se concluiría en cumplimiento deficiente. Por lo que se deben documentar estos procesos en base al Reglamento que regula el Uso Progresivo de la Fuerza
Se existieran esos procedimientos están gobernados por las reglas de uso de la fuerza			3			
Se han elaborado procedimientos de fuerza consistentes con las leyes apropiadas y pertinentes, y sometidos a revisión legal apropiada antes de su adopción.			3			

Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo la autorización para el uso y el porte de armas por parte del personal.			3		
Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo el uso de un continuo de fuerza			3		
Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo el uso de la fuerza menos letal.			3		
Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo la fuerza letal			3		
Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo el uso de fuerza como apoyo a las fuerzas de orden.					X
8.3.2 Autorización de armas					
La organización cuenta con autorizaciones donde se le otorgue únicamente al personal que la organización ha determinado como idóneo para las tareas que se van a ejecutar y que se ha sometido a investigaciones de fondo adecuadas para los deberes que se desempeñan	10				La organización si cuenta con las debidas autorizaciones para armas, debido a que su personal y alta dirección se han mostrado responsables con el uso de estas.

La organización cuenta con autorizaciones que son específicas para un tipo y modelo de arma (s) y únicamente se deben emitir después de que el individuo se haya calificado para ese tipo y modelo bajo una norma publicada que se identifique en el uso de procedimientos de fuerza que sea adecuada para el y los deberes esperados	10					
Las autorizaciones de armas se encuentran escritas y firmadas.	10					
8.3.3. Uso de un continuo de fuerza.						
La organización ha establecido y documentado procedimientos que describan el uso continuo de fuerza incluyendo elementos como que el uso de la fuerza que debe ser razonable en términos de intensidad, duración y magnitud con base en las circunstancias que se presenten en ese momento.			3			La organización cuenta con procesos para utilizar la fuerza, pero no están documentados lo que se concluiría en cumplimiento deficiente. Por lo que se deben documentar estos procesos en base al Reglamento que regula el Uso Progresivo de la Fuerza
La organización ha establecido y documentado procedimientos que describan el uso continuo de fuerza incluyendo elementos como la reducción de la fuerza que se aplica, si la situación y las circunstancias lo permiten			3			
8.3.4. Fuerza letal						
La organización ha identificado leyes aplicables de autodefensa para sus operaciones de seguridad y abordar el uso de la fuerza en relación con el derecho inherente a la autodefensa			3			La fuerza es el último recurso al que se debe incurrir en las operaciones de seguridad. La organización cuenta con procesos para utilizar la fuerza, pero no están documentados lo que se concluiría en cumplimiento deficiente. Por lo que se deben documentar estos procesos en base al Reglamento que regula el Uso Progresivo de la Fuerza

La organización ha identificado leyes aplicables de autodefensa para sus operaciones de seguridad y abordar el uso de la fuerza en relación con la defensa de otros			3			
La organización ha identificado leyes aplicables de autodefensa para sus operaciones de seguridad y abordar el uso de la fuerza en relación con la defensa de la propiedad, incluida la propiedad inherentemente peligrosa o la infraestructura crítica que, si se pierde o se destruye, crearía una amenaza inminente de muerte o de daño corporal grave			3			
8.3.6. Uso de la fuerza como apoyo a las fuerzas de orden						
Si está autorizada por el estado y no cuenta con las RUF la organización ha de abordar la situación con el uso letal internacional de armas de fuegos solamente si es estrictamente inevitable con el fin de proteger vidas.					x	La organización tiene la responsabilidad de actuar como apoyo a las fuerzas de orden mediante la Aplicación Ojos, Oídos y Vos. Para lo cual es necesario documentar un protocolo y entender que la función de los miembros de la organización es alertar a la Policía Nacional del Ecuador
Si está autorizada por el estado y no cuenta con las RUF la organización ha de abordar la situación con la identificación visual o auditiva del personal de organización como fuerza del orden con advertencia clara de la intención del uso de armas de fuego			3			
8.3.7 Uso de la capacitación en la fuerza						
Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza las leyes de autodefensa aplicables a las operaciones de seguridad particulares.		5				La organización indicó que cuenta con capacitaciones, que si bien no se ha verificado por la confidencialidad se infiere que la tienen por el cumplimiento de otras normas, sin

Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza una revisión de la autorización de armas de la organización, el almacenamiento y política de porte.		5				embargo, no se verificó documentación como registros de participación y es por eso que se asigna la calificación de cumplimiento parcial
Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza una revisión de las responsabilidades legales que se pueden derivar del uso de la fuerza y de las armas de fuego que ocasionen la muerte o la lesión grave a una persona.		5				
Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza circunstancias en que se puede determinar razonablemente que las instrucciones de usar la fuerza fueron evidentemente ilegales		5				
Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza la aplicación del continuo de fuerza		5				
Total	30	25	45			100
Porcentaje parcial	43.47%					
8.4 Detención de registro						
8.4.1. Detención de personas.						

La organización con sus procedimientos operativos ha abordado la detención de las personas que se afirma han cometido un ataque contra las personas o las propiedades protegidas por las operaciones de seguridad			3			La organización cuenta con un proceso, pero no está documentado por lo que para este requisito sería necesario crear un protocolo de detención de personas.
8.4.2. Registro						
La organización con sus procedimientos operativos ha descrito circunstancias en las que terceras partes pueden ser registradas para buscar armas o contrabando					x	
Total			3			3
Porcentaje parcial			30%			
8.5 Operaciones de apoyo a las fuerzas del orden						
8.5.1 Apoyo a las fuerzas del orden						
La organización ha desarrollado procedimientos adicionales para apoyar a las fuerzas del orden que incluyan rotulados en uniformes y vehículos según lo instruyan las fuerzas del orden o la autoridad militar de control				1		La organización solo funciona como apoyo a las fuerzas de orden mediante el Plan Nacional Ojos, oídos y vos, además no se ha construido un procedimiento formal.

La organización ha desarrollado procedimientos adicionales para apoyar a las fuerzas del orden que incluyan documentación de los procedimientos para proveer o asegurar la asistencia y medicación para cualquier persona lesionada o afectada				1		
La organización ha desarrollado procedimientos adicionales para apoyar a las fuerzas del orden que incluyan reporte rápido sobre incidentes de lesiones o muerte causadas por el uso de la fuerza y de las armas de fuego en las actividades de las fuerzas del orden a las autoridades policiales, así como al personal de supervisión de la organización				1		
La organización ha desarrollado procedimientos adicionales para apoyar a las fuerzas del orden que incluyan si se conocen, notificación a las autoridades policiales a las que se apoya de los nombres de las personas lesionadas o afectadas por las actividades de apoyo a las fuerzas del orden de la organización				1		
8.5.2. Operaciones de detención.						
La vigilancia, el transporte o el interrogatorio de las personas bajo arresto, detenidas o en prisión por parte de las fuerzas del orden están fuera del campo de aplicación de esta norma.					x	
Total				4		4
Porcentaje parcial				10%		
8.6 Recursos, roles, responsabilidades y autoridad						
8.6.1 Generalidades						

La alta dirección ha puesto a disposición los recursos esenciales para mantener y mejorar el SGOS.		5				La organización indicó que cuenta con una estructura organizacional, que si bien no se ha verificado por la confidencialidad se infiere que la tienen por el cumplimiento de otras normas, sin embargo, no se verificó documentación como descripción de cargos u organigramas y es por eso que se asigna la calificación de cumplimiento parcial
Se han definido, documentado y comunicado los roles, responsabilidades y autoridades con el fin de facilitar las operaciones de seguridad		5				
Se ha formado grupos de planificación, seguridad, gestión de incidentes y respuesta para afrontar eventos indeseados y perturbadores			3			La organización no cuenta con procesos para formar grupos en caso de incidentes, por lo tanto, es necesario elaborar un protocolo para este requisito
8.6.2 Personal						
8.6.2.1 Generalidades.						
La organización ha mantenido el personal suficiente con la competencia apropiada para que cumpla con sus obligaciones.		5				La organización indicó que se cuenta con dicha información que es personal, por lo tanto, se infiere que cumplen con los requisitos, pero al no analizar una matriz con dicha información se concluye en un cumplimiento parcial
La organización ha mantenido esta información de todo el personal según lo exijan las obligaciones legales y contractuales.		5				

La organización ha mantenido esta información de todo el personal para mantener contacto con los individuos y sus familias inmediatas.		5				
La organización ha mantenido esta información de todo el personal para ayudar en la recuperación del personal en caso de un incidente		5				
La organización ha mantenido esta información de todo el personal para la notificación a la familia sobre alguna lesión o muerte.		5				
8.6.2.2 Selección, revisión de antecedentes y aprobación del personal.						
La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe estar en consistencia con los requisitos legales y contractuales	10					La organización cuenta con procesos de vinculación a la empresa, los responsables de verificar la selección, revisión de antecedentes y aprobación del personal son los miembros de Talento Humano

<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la identidad, edad mínima y verificación del historial personal</p>	10					
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con educación e historia laboral.</p>	10					
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe verificar registros de servicio militar, policial y de seguridad.</p>	10					

<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la revisión de los posibles registros criminales.</p>	10				
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la revisión de reportes de violaciones de los derechos humanos.</p>	10				
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la evaluación de abuso de sustancias-</p>	10				
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la evaluación de la idoneidad para portar armas como parte de sus deberes-</p>	10				

Se ha hecho testificar al personal de que nada de su conducta presencial pasada contradiría el código de ética de la empresa.	10					
8.6.3 Adquisición y manejo de armas, materiales peligrosos y municiones.						
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan el cumplimiento de ley nacional o internacional.			3			La organización cuenta con procesos no documentados por lo que se concluye en que el cumplimiento es deficiente, y es necesario documentarlo.
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan el cumplimiento de los controles de importación y exportación, registros, certificaciones, permisos y requisitos de transporte.			3			
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan adquisición.			3			
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan almacenamiento seguro			3			

La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan controles de identificación, expedición, uso, mantenimiento, devolución y pérdida			3			
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan registros respecto a quién y cuándo se expiden armas			3			
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan identificación y recuento de toda la munición y armas			3			
8.6.4 Uniformes y rotulados						
La organización ha usado uniformes y rotulados para identificar a su personal y los medios de transporte como pertenecientes a la organización, siempre que realicen actividades en el desempeño de su contrato, además es visible a distancia y distinguible de aquella que utilizan las fuerzas militares y de policía	10					
Total	100	35	24			159
Porcentaje parcial	63.60%					
8.7 Seguridad y salud ocupacional						

La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan evaluaciones de los riesgos de salud y seguridad ocupacional de las personas que trabajan en su nombre, así como de los riesgos para las partes externas.		5					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan capacitación en ambiente hostil.		5					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan provisión del equipo de protección personal, armas y munición apropiados.		5				Al no contar con la evidencia por motivos de privacidad se calificó como cumplimiento parcial, aunque se indicó que la organización cumple con los procedimientos que garantizan la seguridad y salud ocupacional del personal	
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan capacitación en toma de conciencia sobre salud médica y psicológica.		5					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan lineamientos para identificar y tratar la violencia en el lugar de trabajo, la mala conducta, el abuso de alcohol y drogas, el acoso sexual y otros comportamientos inadecuados.		5					
Total		25					25
Porcentaje parcial			50%				
8.8 Manejo de incidentes							

8.8.1 Generalidades						
Considerar una de las siguientes acciones						
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para identificar eventos indeseables que tengan impacto en la organización con el fin de respetar los derechos y la dignidad humanos			3			La organización cuenta con un proceso que se necesita revisar y documentar, para que cumpla con el requisito
8.8.2. Monitoreo, reporte e investigación de los incidentes						
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo el paso de documentar del incidente.			3			La organización monitorea y reporta los incidentes, pero no cuenta con un procedimiento documentado.
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo el paso de notificar a las autoridades correspondientes.			3			
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo los pasos que se ejecutaron para investigar el incidente			3			
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo el paso de identificar de las causas raíz.			3			

La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo el paso de acciones correctivas y preventivas que se ejecutan.			3			
8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos.						
La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con el recibo y trato de quejas y reclamos			3			La organización no cuenta con un procedimiento de quejas documentado para las partes interesadas internas y externas.
La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con el establecimiento de etapas jerárquicas para el proceso de solución.			3			
La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con la investigación de reclamos			3			
La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con la identificación de las causas de raíz.			3			
La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con acciones correctivas y preventivas.			3			

La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con comunicaciones con las autoridades correspondientes			3			
8.8.4 Política del delator.						
La organización ha establecido una política de delator para las personas que trabajan en su nombre, que tengan la creencia razonable de que se ha producido una no conformidad con esta norma, y respecto a su derecho a reportar la inconformidad de modo anónimo en el ámbito interno. así como externamente a las autoridades correspondientes.				1		Determinar si es necesario elaborar y documentar este requisito
Total			36	1		37
Porcentaje parcial			28.46%			
Porcentaje de cumplimiento			33.94%			

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					Observaciones
	CT	CP	CD	NC	NA	
9. Evaluación de desempeño.						
9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación.						
9.1.1 Generalidades.						

<p>La organización ha evaluado los planes de gestión de las operaciones de seguridad, procedimientos y capacitaciones a través de valoraciones periódicas, ensayos, lecciones aprendidas, evaluaciones y ejercicios de desempeño.</p>		5				
<p>La organización ha mantenido los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.</p>		5				<p>Al no contar con la documentación de la empresa por motivos de privacidad, gracias a la conversación mantenida con miembros del personal operativo se confirma que existen evaluaciones para monitorear el desempeño de quienes forman parte de la empresa, pero al carecer de la documentación no se pudo verificar en que tiempos y si se evalúa conforme a la presente Norma. Por eso se coloca un cumplimiento parcial ya que existen principios de evaluación, pero no que se alineen al ciclo completo de una evaluación bajo esta norma</p>
<p>La organización ha determinado lo que es necesario monitorear y medir.</p>		5				
<p>La organización ha determinado los métodos para monitorear, medir, analizar y evaluar, según sea aplicable para asegurar resultados válidos.</p>		5				
<p>La organización ha determinado cuándo se deben realizar el monitoreo y la medición.</p>		5				
<p>La organización ha retenido la información documentada apropiada como evidencia y ha evaluado el desempeño de las operaciones de seguridad.</p>		5				

La organización ha evaluado y documentado el desempeño de los sistemas que protegen sus activos, sistemas de comunicación e información				1		La organización en sus auditorías no ha tomado en cuenta ese requisito
9.1.2 Evaluación de la conformidad						
La organización ha implementado y mantenido procedimientos para evaluar periódicamente la conformidad conforme a los requisitos legales, reglamentarios y de derechos humanos que sean aplicables		5				El personal tiene conocimiento relacionado con los marcos normativos, pero si la empresa no evidencia procedimiento formales por más conocimiento que quienes forman parte de la empresa tengan, este requisito se considera parcialmente cumplido.
La organización ha conservado registros de los resultados de las evaluaciones periódicas		5				
9.1.3. Ejercicios y pruebas.						
La organización ha utilizado los ejercicios y otros medios para someter a prueba la pertinencia y eficacia de los planes, procesos y procedimientos de su SGOS, que incluyan las relaciones con las partes interesadas.		10				La organización comunicó y además personal operativo afirmaron que si se realizan ejercicios periódicos para evaluar procedimientos a la hora de actuar
Total	10	40		1		51
Porcentaje parcial	51%					
9.2 Auditoría Interna						

9.2.1						
La organización ha establecido, implementado y mantenido un programa de auditorías de la gestión de las operaciones de seguridad del SGOS.		5				No es posible verificar si la empresa cumple con un sistema de auditoria interno alineado con la presente norma, sin embargo, se evidencia que al ser una empresa que desarrolla actividades de seguridad privada cumple con requisitos legales, pero lo que más destaca a esta norma es el compromiso con los derechos humanos por lo que lo más apto seria fortalecer y reestructurar el Sistema de Gestión
El SGOS ha cumplido con los requisitos de la organización, obligaciones legales, reglamentarias, derechos humanos y requisitos de esta norma.		5				
EL SGOS se ha implementado y mantenido de manera eficaz y correcta		5				
El SGOS ha sido eficaz en lograr la política, objetivos en la organización				1		La organización no cuenta con objetivos en las operaciones de seguridad.
9.2.2						

a. La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido un programa de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y el reporte.			3			Al no evidenciar que se realizan auditorias con la frecuencia, métodos y responsabilidades se concluye que existe un cumplimiento deficiente, disminuyendo la eficacia de las evaluaciones.
La organización ha seleccionado a los auditores y ha ejecutado las auditorías para asegurar objetividad e imparcialidad en el proceso de auditoria	10					
La organización ha asegurado que los resultados de la auditoría se reportan a la dirección pertinente para cada área sometida a la auditoría.	10					
Total	20		6			26
Porcentaje parcial	65%					
9.3 Revisión por la dirección.						
9.3.1 Generalidades.						
La alta dirección ha revisado el SGOS de la organización, a intervalos planificados, asegurando su suficiencia, idoneidad y eficacia continuas		5				En la organización existen encargados de revisar los resultados de las auditorías y después de este proceso la Alta Dirección evalúa las decisiones. Sin embargo, el requisito destaca la participación directa

La revisión de la dirección ha considerado los cambios en aspectos externos e internos que sean pertinentes para el SGOS		5				de la Alta Dirección para identificar áreas de mejora. Por lo que los requisitos se evalúan como parcialmente cumplidos.
La revisión de la dirección ha considerado información sobre el desempeño de las operaciones de seguridad.		5				
La revisión de la dirección ha considerado impactos en las operaciones de seguridad.		5				
La revisión de la dirección ha considerado criterios y controles de la gestión del riesgo		5				
La revisión de la dirección ha considerado oportunidades de mejora continua		5				
9.3.2 Elementos de entrada para la revisión						
Los elementos de entrada para la revisión han incluido resultados de las auditorías y revisiones de la organización.		5				En la organización existen reuniones donde se hacen revisiones, sin embargo, al no poder verificar dicha información, se concluye que el siguiente apartado es cumplido con parcialidad. Ya que para cumplir de forma total se deben integrar las auditorías, desempeño

Los elementos de entrada para la revisión han incluido retroalimentación de las partes interesadas.		5				de procesos, acciones correctivas y los cambios sugeridos para que el sistema de gestión tenga potencial de mejora
Los elementos de entrada para la revisión han incluido el estado de las acciones preventivas y correctivas.		5				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido resultados de los ejercicios y las pruebas.		5				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido riesgos que no han sido tratados adecuadamente en la evaluación de riesgos.		5				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido reporte de incidentes.				1		No se ha evaluado este requisito.
Los elementos de entrada para la revisión han incluido resultados de las mediciones de la eficacia		5				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido todos los cambios que podrían afectar al SGOS		5				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido suficiencia de las políticas y los objetivos				1		La organización no cuenta con objetivos en las operaciones de seguridad.
Los elementos de entrada para la revisión han incluido recomendaciones para la mejora.		5				

9.3.3 Elementos de salida de la revisión						
Los elementos de salida han incluido decisiones y acciones relacionadas con los cambios posibles en políticas y objetivos.				1		La organización no cuenta con objetivos en las operaciones de seguridad.
Los elementos de salida han incluido la mejora de la eficacia del SGOS.		5				Se tiene constancia de que en la empresa hay reuniones donde hay revisiones de las decisiones tomadas durante la evaluación, sin embargo, no se puede evidenciar el tipo de acciones que se van a tomar para mejorar el sistema de gestión. Por lo que se evalúa este apartado con un cumplimiento parcial.
Los elementos de salida han incluido la actualización de la evaluación del riesgo y planes de gestión del riesgo.		5				
Los elementos de salida han incluido la modificación de los procedimientos y controles que afecten a los riesgos para responder a eventos internos o externos		5				
Los elementos de salida han incluido recursos necesarios		5				
Total		90		3		
Porcentaje parcial		44.28%				
Porcentaje de cumplimiento		53.42%				

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018

Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					Observaciones
	CT	CP	CD	NC	NA	
10.Mejora						
10.1. No conformidad y acción correctiva.						
La organización ha establecido, implantado y mantenido procedimientos para tratar las no conformidades y emprender acciones correctivas y preventivas.		5				Para el siguiente apartado se puede decir que la empresa al no proporcionar información documentada por la privacidad de esta y que al entender mediante conversaciones que, si existe una postura para mejorar, no se puede evaluar con un cumplimiento total, sino con un cumplimiento parcial que indica que se debe identificar las oportunidades de mejorar y registrarlas para que no se limite el seguimiento del desempeño del Sistema de Gestión en base a la Norma ISO 18788:2018
Los procedimientos han definido los requisitos para identificar y corregir las no conformidades y emprender las acciones para mitigar sus consecuencias		5				
La organización cuando se presentan no conformidades ha reaccionado ante la no conformidad y, según corresponda		5				
La organización cuando se presentan no conformidades ha investigado las no conformidades, determinado sus causas y ejecutado acciones para evitar su recurrencia		5				
La organización cuando se presentan no conformidades ha implementado toda acción apropiada que sea necesaria y esté diseñada para evitar que ocurran		5				

La organización cuando se presentan no conformidades ha revisado la eficacia de toda acción correctiva y preventiva que se ejecute		5				
La organización cuando se presentan no conformidades ha registrado los resultados de las acciones correctivas y preventivas que se ejecuten		5				
La organización cuando se presentan no conformidades ha hecho los cambios en el SGOS, según necesidad		5				
La organización se ha asegurado que los cambios propuestos se hacen en la documentación del SGOS		5				
Total		45				45
Porcentaje parcial		50%				
10.2 Mejora continua.						
10.2.1 Generalidades.						
La organización ha mejorado continuamente la suficiencia, propiedad y eficacia del SGOS tratando del uso de la política y los objetivos de la gestión de las operaciones de seguridad, los resultados de auditoría, el análisis de los eventos monitorizados, las acciones correctivas y preventivas		5				Se evidencia compromiso por la mejora , sin embargo, al no contar con la documentación no se puede verificar un progreso de la empresa en la forma de corregir acciones.
10.2.2 Gestión del cambio						

<p>La organización ha establecido un programa de gestión del cambio en las operaciones de seguridad, definido y documentado, para asegurar que cualquier cambio interno o externo que tenga impacto en la organización se revisa con respecto al SGOS.</p>				1	<p>La organización no cuenta con un programa de cambios, lo que se evalúa con un incumplimiento total</p>
10.2.3 Oportunidades de mejora.					
<p>La organización ha monitoreado, evaluado y explotado las oportunidades de mejorar el desempeño del SGOS al eliminar las causas de problemas potenciales. A partir del monitoreo continuo del panorama operativo para identificar problemas potenciales y oportunidades de mejora.</p>		5			<p>No se puede asegurar que la empresa tenga un sistema que monitoree causas de problemas para anticiparse a los mismos, por lo que se evalúa los puntos con un cumplimiento parcial ya que limitan la capacidad de mejorar al Sistema de Gestión.</p>
<p>La organización ha monitoreado, evaluado y explotado las oportunidades de mejorar el desempeño del SGOS al eliminar las causas de problemas potenciales. A partir de determinar e implementar las acciones necesarias para mejorar el desempeño de las operaciones de seguridad</p>		5			
<p>La organización ha monitoreado, evaluado y explotado las oportunidades de mejorar el desempeño del SGOS al eliminar las causas de problemas potenciales. A partir de revisar la eficacia de las acciones ejecutadas para mejorar el desempeño</p>		5			
<p>Los resultados de revisiones y acciones se han documentado con claridad y se han conservado los registros.</p>		5			

Total	20	1	26
Porcentaje parcial	52%		
Porcentaje de cumplimiento	51%		

Anexo 10: Evaluación después de los elementos diseñados para el Sistema de Gestión de Operaciones.

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					
4. Contexto de la Organización.	CT	CP	CD	NC	NA	Observaciones.
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.						
4.1.1 Generalidades.						
Se han determinado aspectos internos y externos que son pertinentes para el propósito y afectan la capacidad para lograr resultados.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la Matriz FODA y Análisis PESTEL
Se han evaluado los factores internos y externos que pueden influir en la manera que se gestionara el riesgo	10					
4.1.2 Contexto interno.						

Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a objetivos, estrategias y misión empresarial de la organización.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la Matriz FODA y la elaboración de los Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos del apartado 6.2
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a políticas, planes y directrices para lograr los objetivos.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la Matriz FODA, la elaboración de la Política del apartado 5.2 y y la elaboración de los Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos del apartado 6.2
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a gobernabilidad, roles, responsabilidades y rendición de cuentas.	10					Se evidencia con el cumplimiento del apartado 5.3: Roles y Responsabilidades
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a partes interesadas internas.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la Matriz FODA
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a valores, ethos y cultura.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la Matriz FODA

Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a capacidades, recursos y activos	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del apartado 7.2.2 Identificación de competencias (ANÁLISIS PARA LA VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS MEDIANTE LA NORMA ISO 18788:2018.) y la IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, FÍSICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA del apartado 7.1.1.
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a procedimientos, procesos y prácticas.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del apartado 8: Operación y con el diseño de los Protocolos.
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a actividades, funciones, servicios y productos.	10					Se evidencia con el cumplimiento del apartado 5.3: Roles y Responsabilidades (Se definen funciones del personal operativo)
Se ha identificado, evaluado y documentado el contexto interno referente a marca y reputación.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la Matriz FODA
4.1.3 Contexto externo.						
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a el contexto cultural y político.	10					Se evidencia el cumplimiento con la Matriz PESTEL
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a el ambiente legal, reglamentario, tecnológico, económico, natural y competitivo.	10					

Se ha definido y documentado el contexto externo referente a acuerdos contractuales, incluidas las otras organizaciones que estén dentro del campo de aplicación del contrato.		5				
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a dependencias de la infraestructura e interdependencia operativa.		5				
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a cadena de suministros y relaciones y compromisos del contratista.		5				
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a percepciones, valores, necesidades e intereses de las partes interesadas externas.	10					
Se ha definido y documentado el contexto externo referente a fuerzas operativas y líneas de autoridad.	10					
Se ha asegurado que se consideren objetivos e intereses de las partes interesadas externas a la hora de desarrollar criterios de gestión para las operaciones de seguridad.	10					
4.1.4 Mapeo y análisis de la cadena de suministros y el subcontratista.						

Se ha identificado y documentado la cadena de suministro aguas arriba y aguas abajo.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018.
Se ha definido y documentado el nivel en la cadena de suministro y subcontratistas en el programa de gestión de operaciones de seguridad.	10					
4.1.5 Definición de criterios de riesgo.						
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando las actividades, funciones, servicios y productos críticos y relaciones con las partes interesadas.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la Matriz de Riesgos del apartado 6.1
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando el entorno operativo y la incertidumbre inherente del funcionamiento en entornos de gobernabilidad o estado de derecho/ principio de legalidad debilitada	10					
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando el impacto potencial relacionado con un evento indeseable o perturbador.	10					
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos	10					

Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando la naturaleza y tipo de amenazas y consecuencias que pueden ocurrir a sus activos, negocios y operaciones.	10					
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando la manera en que se determina la probabilidad, consecuencias y nivel de riesgo.	10					
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando las necesidades de las partes interesadas y los impactos sobre ellas, particularmente la vida, protección y derechos humanos	10					
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando riesgos para la reputación.	10					
Se ha definido y documentado los criterios para evaluar la importancia del riesgo considerando el nivel de tolerancia al riesgo o aversión al riesgo de la organización y clientes.	10					
Total	270	15				285
Porcentaje parcial	93%					

4.2 Comprensión de las necesidades y las extractivas de las partes interesadas.						
Se ha determinado que las partes interesadas son relevantes para el SGOS.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la Matriz de Partes Interesas
Se han determinado los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.	10					
Se ha asegurado que se identifican, evalúan y documentan los intereses de las partes interesadas externas e internas con el fin de alcanzar los objetivos de sus contratos y minimizar los riesgos.	10					
Se ha identificado las necesidades y requisitos de las partes interesadas internas y externas considerando sus obligaciones contractuales con el cliente.	10					
Se ha identificado las necesidades y requisitos de las partes interesadas y externas considerando requisitos legales y reglamentarios y los compromisos voluntarios.	10					

Se ha identificado las necesidades y requisitos de las partes interesadas internas y externas considerando sus responsabilidades con los derechos humanos y los impactos pertinentes para los servicios que se prestan.	10					
Se ha identificado las necesidades y requisitos de las partes interesadas internas y externas considerando sus requisitos de registros y documentación para la entrega de los servicios y los incumplimientos.	10					
Total	100					100
Porcentaje parcial	100%					
4.3 Determinación del campo de aplicación del Sistema de Gestión de las operaciones de seguridad.						
Se ha determinado los límites y la aplicabilidad del SGOS para establecer su campo de aplicación.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del Alcance del Sistema de Gestión y los factores de riesgo se toman en cuenta en la Matriz de Riesgos del aparatado 6.1
Se ha definido el campo de aplicación del SGOS en términos de y según su tamaño, naturaleza y complejidad desde la perspectiva de la mejora continua.	10					
Se han considerado en los objetivos de la organización, los aspectos externos e internos que se mencionan en la sección 4.1.2	10					

Se ha considerado en los objetivos de la organización los requisitos que se mencionan en la sección 4.1.3	10					
Se ha considerado los factores de riesgo que podrían afectar adversamente a las operaciones y actividades de la organización dentro del contexto de su probabilidad potencial y sus consecuencias.	10					
Se tiene disponibilidad de información documentada.	5					La disponibilidad de la información documentada se plantea en el PLAN DE MEJORA CONTINUA A PARTIR DEL CICLO DE DEMING, sin embargo, es obligación de la Gerencia acatar dicho objetivo.
Se ha identificado los elementos de operaciones donde se aplique el SGOS y las exclusiones si corresponde.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del apartado 8: Operación y con el diseño de los Protocolos.
Se ha definido el campo de aplicación consistente con la necesidad de respetar las leyes internacionales, nacionales y locales aplicables, así como los derechos humanos, al tiempo que se protege y preserva la integridad de la organización, incluidas las relaciones con las partes interesadas.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del apartado 8: Operación y con el diseño de los Protocolos.
Total	70	5				75
Porcentaje parcial	93%					
4.4 Sistema de gestión de las operaciones de seguridad.						

Se ha establecido, implementado y mejorado continuamente el SGOS que incluye procesos necesarios e interacciones, según el requisito de esta norma.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.
Se ha establecido resultados deseados documentados para el sistema de gestión y mejora continua de la eficacia de acuerdo a los requisitos de esta norma.		5				
Se ha implementado principios y compromisos del ICoC	10					
Se ha asegurado que el control de procesos subcontratados externamente esté identificados y gestionados dentro del SGOS.		5				
Total	10	15				
Porcentaje parcial	62.50%					
Porcentaje de cumplimiento total						87.12%

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					Observaciones
	CT	CP	CD	NC	NA	
5. Liderazgo						
5.1 Generalidades.						

Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la garantía de la política de las operaciones de seguridad y los objetivos de las operaciones de seguridad.	10				Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la Política para una Empresa de Seguridad Privada basada en la Norma ISO 18788:2018 (Apartado 5,2) y la elaboración de los Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos (Apartado 6.2)
Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la garantía de la integración de requisitos relacionados con esta Norma en los procesos empresariales de la organización.		5			No se han integrado netamente los requisitos a todos los procesos de la organización, netamente al Área de Operaciones
Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la garantía de que los recursos necesarios están disponibles para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la organización con respecto a esta Norma.	10				Este punto ha sido evaluado desde el punto de vista del servicio que la empresa ofrece, por eso se evalúa con la máxima valencia, dejando en claro que la organización presta servicios de alta calidad y que la alta dirección si contribuye con recursos necesarios
Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la comunicación de la importancia de la gestión eficaz de las operaciones de seguridad y del cumplimiento de los requisitos relacionados con esta Norma y sus responsabilidades legales.	10				Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de la IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, FÍSICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA del apartado 7.1.1.

Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la orientación y apoyo a las personas para que contribuyan a la eficacia de la organización		5				
Se ha demostrado liderazgo y compromiso a través de la ejecución de revisiones por la dirección en relación al funcionamiento de la organización en intervalos planificados.		5				
La alta dirección ha proporcionado evidencias del liderazgo activo mediante la supervisión de su establecimientos e implementación, y motivando a los individuos para que integren operaciones de seguridad consistentes con el respeto de los derechos humanos como parte integral de la misión de la organización.		5				Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del apartado 8: Operación y con el diseño de los Protocolos.
5.1.1 Declaración de conformidad.						
La alta dirección ha desarrollado, documentado y publicado un declaración de conformidad que indique el compromiso de las organización y la conformidad con su responsabilidad para respetar los derechos humanos, según se refleje en las disposiciones de su SGOS y Internanational Codeo of Conduct for Private Security Service Porviders.		10				Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de PROPUESTA DE DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 18788:2018.

<p>La alta dirección ha desarrollado, documentado y publicado un declaración de conformidad que indique el compromiso de las organización y la conformidad con su responsabilidad para respetar los derechos humanos, según se refleje en las disposiciones de su SGOS y Montreux Document on Pertinent International Legar Obligations and Good Practices for States related to Perations of Porvate Military and Security Companies.</p>	10				
<p>La alta dirección ha desarrollado, documentado y publicado un declaración de conformidad que indique el compromiso de las organización y la conformidad con su responsabilidad para respetar los derechos humanos, según se refleje en las disposiciones de su SGOS y Guiding Principles on Business and Human Rights, Implementing the United Natiosn “Protect, Respyect and Remedy “Framework 2011.</p>	10				
<p>La alta dirección ha desarrollado, documentado y publicado un declaración de conformidad que indique el compromiso de las organización y la conformidad con su responsabilidad para respetar los derechos humanos, según se refleje en las disposiciones de su SGOS y cualquier otro compromiso reconocido y aplicable en el ámbito internacional.</p>	10				
<p>La declaración de conformidad se ha documentado, mantenido e implementado.</p>		5			

La declaración de conformidad se ha puesto a disposición del público para comunicar interna y externamente a todas las partes interesadas pertinentes		5				
La declaración de conformidad se ha respaldado visiblemente por parte de la alta dirección.	10					
Total	80	30		0		110
Porcentaje parcial	78.57%					
5.2 Política.						
La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que sea apropiada para el propósito de la organización	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de Política para una Empresa de Seguridad Privada basada en la Norma ISO 18788:2018. Además, la Política se prevé indicar de acuerdo con los establecido en el Plan de Capacitaciones.
La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que proporcione un marco de referencia para establecer los objetivos de las operaciones de seguridad.	10					

La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que incluya un compromiso para satisfacer los requisitos legales y otros que sean aplicables.	10				
La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que incluya un compromiso con la mejora del SGOS.	10				
La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que proporcione un compromiso con el respeto de los derechos humanos	10				
La alta dirección ha establecido políticas para las operaciones de seguridad que proporcione un compromiso para evitar, prevenir y reducir la probabilidad de las consecuencias de eventos no deseados o perturbadores.	10				
La políticas están disponibles como la información documentada	10				
La políticas se han comunicado dentro de la organización.	10				

La políticas se han comunicado a todas las personas adecuadas que trabajan para la organización o en su nombre	10					
La políticas está disponible para las partes interesadas, según corresponda		5				
La políticas están visiblemente respaldada por la alta dirección.	10					
La políticas se han revisado a intervalos planificados y cuando se presente cambios significativos		5				
Total	100	10				110
Porcentaje parcial	91.67%					
5.3 Roles responsabilidades y autoridades en la organización.						
La alta dirección ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles relevantes se asignen y comuniquen dentro de la organización.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de Propuesta de Organigrama Estructural y Funcional de la Empresa de Seguridad Privada y la definición de Funciones y Responsabilidades para los miembros de la organización.

<p>La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para asegurar que el SGOS cumple los requisitos de esta norma.</p>	10				
<p>La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para asegurar que el SGOS se establezca, comunique, implemente y se mantenga de acuerdo con los requisitos de esta norma</p>	10				
<p>La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para identificar, monitorear y gestionar las necesidades y las expectativas de las partes interesadas que se establecieron en el numeral 4.2.</p>	10				
<p>La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para asegurar que se ponen a disposición los recursos adecuados.</p>	10				

La alta dirección ha asignado a una o más personas dentro de la organización competencias, roles y responsabilidades definidas para reportar sobre el desempeño del SGOS a los altos directores para su revisión y como base para la mejora continua.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.
Total	50	5				55
Porcentaje parcial	91.67%					
Porcentaje de cumplimiento	87.30%					

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					
6. Planificación.	CT	CP	CD	NA	NA	Observaciones
6.1 Acciones para tratar los riesgos y las oportunidades.						
6.1.1 Generalidades.						
Se han considerado los aspectos indicados en la sección 4.1.2 y sección 4.1.3 en la determinación de los riesgos y las oportunidades que sean necesarios para tratar de asegurar que el SGOS logre resultados previstos, prevenga y reduzca efectos indeseados y logre mejorar continuamente	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.

Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso de evaluación del riesgo formal y documentado para sus operaciones de seguridad incluyendo a a los socios relevantes de su cadena de suministro y las actividades del subcontratista. El proceso de evaluación de riesgo debe incluir la identificación, análisis y evaluación.	10					Se evidencia el cumplimiento con el Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018.
Se ha documentado y mantenido esta información actualizada y segura.		5				
Se ha reevaluado los riesgos dentro del contexto de los cambios de la organización.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.
Se ha revisado periódicamente si el alcance, política, criterios y evaluación del riesgo.	10					
Se ha evaluado los beneficios y costos directos e indirecto de las opciones.					X	No aplica

Se ha evaluado la eficacia real de las opciones de tratamiento del riesgo.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.
Se ha asegurado que los riesgos y los impactos priorizados se tienen en cuenta al establecer, implementar y operar su SGOS.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.
Se ha monitoreado y evaluado la eficacia de los controles.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.
En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionar y en los resultados se deben incluir el registro de los riesgos priorizados.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.
En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionarlo y en los resultados se deben incluir justificación para la aceptación del riesgo.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.

En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionarlo y en los resultados se deben incluir los requisitos para los controles de la contratación externa y subcontratistas.		5				
En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionarlo y en los resultados se deben incluir la identificación de los puntos críticos (PCC).	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.
En la evaluación del riesgo se ha identificado las actividades, operaciones y procesos necesarios para poder gestionarlo y en los resultados se deben incluir los requisitos para los controles de la contratación externa y los subcontratistas.		5				
Se ha establecido un procesos para monitorear, valorar, evaluar y responder a los cambios en el ambiente del riesgo.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.
La organización ha planificado acciones para tratar estos riesgos y oportunidades.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.
La organización ha planificado como integrar e implementar las acciones.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.

La organización ha planificado como evaluar la eficacia de estas acciones.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.
6.1.2 Requisitos legales y otros.						
Se ha asegurado que los requisitos legales y otros aplicables y relevantes se toman en consideración y se incorporan al establecer, implementar y mantener su SGOS.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.
La organización ha identificado los requisitos aplicables legales, reglamentarios, contractuales, de licencias .	10					
La organización ha identificado las responsabilidades aplicables con respecto a los derechos humanos.	10					
Se ha documentado esta información y se la ha mantenido actualizada.		5				
6.1.3 Comunicación y consulta interna y externa con respecto al riesgo.						

<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso de comunicación y consulta formal y documentado con las partes interesadas internas y externas en el proceso de evaluación del riesgo para asegurar que se comprenden los objetivos operativos y los intereses del cliente.</p>	10					<p>Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Comunicación apartado 7.3</p>
<p>Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso de comunicación y consulta formal y documentado con las partes interesadas internas y externas en el proceso de evaluación del riesgo para asegurar que los riesgos se identifican y comunican adecuadamente.</p>	10					
<p>Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso de comunicación y consulta formal y documentado con las partes interesadas internas y externas en el proceso de evaluación del riesgo para asegurar que se entiende las dependencias y vínculos con los subcontratistas.</p>		5				

Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso de comunicación y consulta formal y documentado con las partes interesadas internas y externas en el proceso de evaluación del riesgo para asegurar que el proceso de evaluación del riesgo se llevara a cabo dentro del contexto apropiado, interno y externo, y de los parámetros relevantes para la organización e involucrados en la cadena de suministro	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Comunicación apartado 7.3
Total	170	40				210
Porcentaje parcial	80.76%					
6.2 Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos.						
6.2.1 Generalidades						
La organización debe establecer objetivos de las operaciones de seguridad en los niveles y funciones pertinentes	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de los Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos
Los objetivos deben ser consistente con la política de las operaciones.	10					
Los objetivos deben ser medibles.	10					
Los objetivos deben tomar en cuenta los requisitos aplicables.	10					
Los objetivos deben ser monitoreados.	10					
Los objetivos deben comunicarse.	10					
Los objetivos deben ser actualizados.		5				

Se debe retener la información documentada sobre los objetivos de las operaciones de seguridad.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de los Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos
Se ha determinado para alcanzar los objetivos lo que se va a hacer, recursos que se requieren, responsables y la forma de evaluar sus resultados	10					
Se han derivado de la política de las operaciones de seguridad y evaluación del riesgo incluyendo el compromiso de respetar las leyes internacionales, nacionales y locales, así como los derechos humanos.	10					
Se han derivado de la política de las operaciones de seguridad y evaluación del riesgo incluyendo el compromiso de mejora continua.	10					
Se ha considerado los requisitos financieros, operativos y empresariales, requisitos legales, reglamentarios y otros.		5				
Se ha medido cualitativa y cuantitativamente las metas.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de los Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos
Se ha tenido un nivel adecuado de detalle con respecto a la metas.	10					
Se ha comunicado a los empleados y terceras partes adecuados, incluidos subcontratistas y socios de la cadena de suministro.		5				
Se ha revisado periódicamente para asegurarse que siguen siendo pertinentes y consistentes con los objetivos de seguridad.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.
6.2.2 Logro de los objetivos de las operaciones de seguridad y tratamientos del riesgo.						

Se ha establecido, implementado y mantenido programas para lograr objetivos en cuanto a las operaciones de seguridad y tratamiento de riesgo	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Plan de Competencias (7.2.2.)y Plan de Capacitaciones (7.2.3)
Se han optimizado los programas y priorizado para el control y trata de los riesgos asociados con las operaciones de subcontratistas.		5				
Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso formal y documentado para el tratamiento del riesgo tomando en consideración la reducción o mitigación de consecuencias perjudiciales	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos.
Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso formal y documentado para el tratamiento del riesgo tomando en consideración la divulgación del riesgo a través de los activos y funciones	10					
Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso formal y documentado para el tratamiento del riesgo tomando en consideración la aceptación del riesgo o buscar oportunidades a través de decisiones informadas.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos y la Matriz de Oportunidades
La alta dirección debe evaluar sus programas de operaciones de seguridad para determinar si estas medidas han introducido riesgos nuevos.	10					

Revisar periódicamente el tratamiento del riesgo para reflejar los cambios en el ambiente externo, incluidos los requisitos legales, reglamentarios y otros.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.
Total	170	30				200
Porcentaje parcial	86.95					
Porcentaje de cumplimiento						83.85%

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					Observaciones
	CT	CP	CD	NC	NA	
7. Soporte.						
7.1 Recursos.						
7.1.1 Generalidades.						
La organización ha determinado y proporcionado recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGOS.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, FÍSICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA. También se debe tomar en cuenta el diseño de la Matriz de Competencias
La organización ha considerado los recursos, capacidades y limitaciones internas.	10					
La organización ha considerado los servicios y productos que se obtienen externamente	10					

7.1.2 Requisitos estructurales.						
7.1.2.1 Generalidades.						
La organización forma parte de una entidad legal, cuenta con una estructura de gestión y además rinde cuentas	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Organigrama Estructural y Funcional para la Empresa de Seguridad Privada del apartado 5.3: Roles y Responsabilidades.
7.1.2.2 Estructura organizacional						
Se ha identificado los roles, responsabilidades, autoridades y rendición de cuentas para operaciones y servicios.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Organigrama Estructural y Funcional y la definición de Funciones y Responsabilidades para la Empresa de Seguridad Privada del apartado 5.3: Roles y Responsabilidades.
Se ha documentado la estructura organizacional, indicando deberes, responsabilidades y autoridades en la gestión.	10					
7.1.2.3 Seguros.						
La organización puede demostrar que cuenta con seguros para cubrir los riesgos y responsabilidades de sus operaciones y actividades.	10					Se evidencia el cumplimiento ya que el apartado fue abordado como un riesgo que se encuentra en la Matriz de Riesgos (RG-16)
7.1.2.4. Contratación externa y subcontratación.						

La organización tiene procesos definidos para contratar o subcontratar actividades, funciones y operaciones externas	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018.
La organización establece, documenta, comunica y monitorea el cumplimiento de términos de referencia específicos y códigos de conducta de sus subcontratistas.					X	Cabe recalcar que la empresa no cuenta con subcontratista. Pero si tiene relaciones con proveedores, eso se detalla en el Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018.
La organización cuenta con acuerdos documentados de disposiciones de subcontratación externa que incluyan el compromiso de los subcontratistas de acatar los mismos compromisos y obligaciones legales					X	
La organización cuenta con acuerdos documentados de disposiciones de subcontratación externa que incluyan acuerdos de confidencialidad y conflicto de intereses					X	
La organización cuenta con acuerdos documentados de disposiciones de subcontratación externa que incluyan la definición y documentación de los servicios que se prestan					X	

La organización cuenta con acuerdos documentados de disposiciones de subcontratación externa que incluyan la definición de las relaciones de soporte entre el contratista y el subcontratista					X	
7.1.2.5 Procedimientos financieros y administrativos.						
La organización ha desarrollado procedimientos, controles financieros y administrativos para apoyar la provisión de la gestión eficaz de la seguridad y del riesgo en todas las operaciones	10					La empresa lleva procesos financieros y administrativos a partir de las Áreas de Talento Humano y Finanzas
Los procedimientos están acordes con los niveles de autoridad y los principios de rendición de cuenta establecidos.	10					
Los procedimientos se han establecido en consulta y coordinación con el cliente	10					
Total	110					110
Porcentaje parcial	100%					
7.2 Competencia.						
7.2.1 Generalidades.						
La organización ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan labores bajo su control y que afectan el desempeño de sus operaciones de seguridad	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de Organigramas para los miembros del Área de Operaciones, además se definieron Funciones y Responsabilidades de todos los cargos de la empresa en el apartado 5.3.

La organización ha asegurado que estas personas son competentes sobre la base de educación, capacitación o experiencia adecuados	10					
La organización ha retenido información documentada apropiada como evidencia de la competencia	10					
7.2.2 Identificación de la competencia.						
La organización ha identificado las competencias, el nivel de competencia y las necesidades de capacitación que se asocian a sus operaciones de seguridad.	10					Se evidencia el cumplimiento con diseño de Organigramas para los miembros del Área de Operaciones, además se definieron Funciones y Responsabilidades de todos los cargos de la empresa en el apartado 5.3. también se diseñó una matriz de ANÁLISIS PARA LA VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS MEDIANTE LA NORMA ISO 18788:2018.
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de ejecución de funciones de seguridad.	10					

<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de leyes locales e internacionales que incluyen el derecho penal, derechos humanos y derecho internacional.</p>	10					
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de cultura, tal como costumbres y religión, del entorno en el cual operan.</p>	10					
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de procedimientos para reducir la probabilidad y/o las consecuencias de un evento indeseable o perturbador</p>	10					

<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de procedimientos de reporte y documentación de incidentes</p>	10					
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de procedimientos de primeros auxilios, salud y seguridad.</p>	10					
<p>La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de uso de armas, incluidas operaciones mecánicas y calificación de fuego real con las armas específicas autorizadas y según especifica la organización</p>	10					

La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de limitaciones sobre el uso de fuerza	10					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de protocolos, medios y procedimientos de comunicación	10					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en el área de procedimiento de quejas para las partes interesadas internas y externas	10					
7.2.3 Capacitación y evaluación de la competencia						
La organización ha brindado capacitación con base en la competencia y ha establecido los medios para medir los grados de eficiencia o los niveles de competencia	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Plan de Capacitaciones

La organización ha establecido métricas con base en la competencia para sus programas de capacitación	10				
La organización ha proporcionado capacitación para inculcar la comprensión de que el respeto de los derechos humanos es parte de la gobernabilidad y los valores principales de la organización	10				
La organización ha proporcionado capacitación y evaluación inicial y regular en aula, física, mecánica y con fuego real para todo el personal autorizado a portar armas letales	10				
La organización ha suministrado capacitación recurrente sobre armas y el uso de la fuerza según lo exige la ley.	10				
La organización ha identificar otras competencias que requieren de capacitación de actualización periódica con el fin de mantener el nivel exigido de desempeño o de incorporar requisitos nuevos.	10				

La organización ha brindado capacitación sobre la importancia del cumplimiento de la política y los procedimientos del SGOS.	10					
7.2.4 Documentación.						
La organización ha conservado registro de las competencias identificadas y la métrica de medición		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.
La organización ha conservado registro de los programas de capacitación		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.
La organización ha conservado registros asociados de capacitación y evaluación de las personas que trabajan en su nombre		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión.
Total	210	15				225

Porcentaje parcial	93.75%					
7.3 Toma de conciencia						
Las personas que realizan sus labores han sido conscientes de la política de las operaciones de seguridad		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorias y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
Las personas que realizan sus labores han sido conscientes de su contribución a la eficacia del SGOS, incluidos los beneficios de mejorar el desempeño de las operaciones de seguridad		5				
Las personas que realizan sus labores han sido conscientes de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGOS		5				
Total		15				15
Porcentaje parcial	50%					
7.4. Comunicación						
7.4.1 Generalidades						

La organización ha determinado necesidades de comunicaciones internas y externas que incluyen lo que se comunicará, cuando, a quien y como comunicarlo.	10					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para la comunicación con las partes interesadas internas y externas	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Matriz de Comunicación
7.4.2 Comunicaciones operativas						
La organización ha desarrollado procedimientos de comunicación para compartir la información acerca de la actividad del equipo de seguridad, ubicación, el estado operativo y logístico, la información de amenazas pertinentes y el reporte de incidentes a la gerencia de la compañía, los clientes y otros equipos de seguridad privada, así como también a autoridades civiles y militares	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Matriz de Comunicación
7.4.3. Comunicación de riesgo						
La organización ha decidido con base en la salvaguarda de la vida como primera prioridad y en consulta con las partes interesadas, sí comunicar externamente los riesgos significativos, sus impactos y tratamientos a las partes interesadas y documentar esta decisión	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Matriz de Comunicación

7.4.4 Comunicación de los procedimientos de quejas y reclamos						
Se han comunicado a las partes interesadas internas y externas.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Matriz de Comunicación y el Protocolo de Quejas y Reclamos
7.4.5 Comunicación de la política del delator.						
La organización ha comunicado a las personas que trabajan en su nombre que tengan la creencia razonable de que ha ocurrido un incumplimiento en las operaciones de seguridad poder comunicarlo sin problema alguno.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Matriz de Comunicación y la Elaboración de la Política del Delator.
Total	60					60
Porcentaje parcial	100%					
7.5. Información documentada.						
7.5.1 Generalidades.						
El SGOS incluye la información documentada.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de un Inventario de Protocolos/Procedimientos para validar e identificar la existencia de documentos.
El SGOS incluye la documentación de la política de las operaciones de seguridad, la declaración de conformidad, los objetivos y las metas	10					

El SGOS incluye la información documentada que se requiere para la implementación y operación	10					
7.5.2. Creación y actualización.						
7.5.2.1 Generalidades						
Cuando se crea y actualiza la información la organización asegura la identificación y descripción adecuada	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de un Inventario de Protocolos/Procedimientos para validar e identificar la existencia de documentos.
Cuando se crea y actualiza la información la organización asegura un formato	10					
Cuando se crea y actualiza la información la organización asegura la revisión y aprobación	10					
7.5.2.2 Registros						
Los registros en la organización incluyen registros que exige la norma.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de un Inventario de Protocolos/Procedimientos para validar e identificar la existencia de documentos.
Los registros en la organización incluyen licencias y permisos de funcionamiento.		5				Esta información fue mostrada por la organización, más no se indicaron más detalles

Los registros en la organización incluyen selección del personal		5			El área de Talento Humano se encarga de llevar esos registros, más no se indicaron más detalles.
Los registros en la organización incluyen registro de capacitación.	10				Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Plan de Capacitaciones y un Formato para Validar la Participación.
Los registros en la organización incluyen registros de monitoreo de procesos.	10				Se evidencia el cumplimiento con el diseño de los indicadores de desempeño dentro del Plan de Auditoría de la Cláusula 9.
Los registros en la organización incluyen registros de inspección mantenimiento y calibración.		5			Esta información fue mostrada por la organización, más no se indicaron más detalles
Los registros en la organización incluyen registros pertinentes de proveedores	10				Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del Procedimiento de Gestión e Identificación de la Cadena de Suministros a partir de la Norma ISO 18788:2018.
Los registros en la organización incluyen reportes de incidentes	10				Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de los Protocolos de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores y Protocolos de Uso de Fuerza de la cláusula 8, dentro de estos hay Formatos de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes
Los registros en la organización incluyen registros de investigaciones de incidentes	10				Se evidencia el cumplimiento con la elaboración de los Protocolos de Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores y Protocolos de Uso de Fuerza de la cláusula 8, dentro de estos hay Formatos de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes

Los registros en la organización incluyen resultados de auditorías		5			Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
Los registros en la organización incluyen resultados de revisión por la dirección		5			Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
Los registros en la organización incluyen decisiones sobre comunicaciones internas y externas		5			
Los registros en la organización incluyen registros de los requisitos legales.	10				En el SGOS se detallan los requisitos legales a los que debe acatarse la empresa.
Los registros en la organización incluyen registros de los riesgos significativos.	10				Se evidencia el cumplimiento en el diseño de la Matriz de Riesgos.
Los registros en la organización incluyen inventario de armas y recibos de expedición de armas		5			Esta información fue mostrada por la organización, más no se indicaron más detalles por confidencialidad.
Los registros en la organización incluyen registros de las reuniones de los sistemas de gestión		5			Se hacen reuniones, pero no se guaran registros en la empresa, sin embargo, se propone un Formato para que se verifique la asistencia y el desarrollo de las reuniones.
Los registros en la organización incluyen información de seguridad, operaciones de seguridad y desempeño en derechos humanos	10				Se evidencia el cumplimiento en el diseño total del Sistema de Gestión basado en la Seguridad y Desempeño en derechos humanos, recalcando en todo momento la importancia de velar por la integridad de las personas y de los operadores.

Los registros en la organización incluyen comunicaciones con las partes interesadas	10					Se evidencia el cumplimiento con el Plan de Comunicación.
7.5.3 Control de la información documentada						
Se ha controlado la información para asegurar que esté disponible y sea adecuada para el uso.	10					Se evidencia el cumplimiento en las recomendaciones brindadas para actualizar y controlar la información.
Se ha controlado la información para asegurar que este protegida correctamente.	10					
La organización para controlar la información ha emprendido actividades de almacenamiento y conservación, incluida la conservación de la legibilidad.	10					
La organización para controlar la información ha emprendido actividades de control de cambios	10					
La organización para controlar la información ha emprendido actividades de retención y disposición		5				
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para proteger la sensibilidad y confidencialidad de la información	10					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para hacer que los documentos actualizados y aprobados estén fácilmente disponibles	10					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para prevenir el uso involuntario de documentos obsoletos		5				
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para asegurar la destrucción apropiada, legal y transparente de los documentos obsoletos		5				

Total	220	60					280
Porcentaje parcial	84.84%						
Porcentaje de cumplimiento	85.72%						

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018							
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.						
8. Operación.	CT	CP	CD	NC	NA	Observaciones	
8.1 Planificación y control operacionales.							
8.1.1 Generalidades.							
La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos para cumplir los requisitos mediante el establecimiento y control de criterios para los procesos.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorias y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.	
La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos para cumplir los requisitos mediante el mantenimiento de información documentada en el grado necesario para confiar en que los procesos se han ejecutado tal como se planificaron		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorias y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.	
La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo cumplir con los requisitos legales.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz de Riesgos, Política para una Empresa de Seguridad Privada basada en la Norma ISO 18788:2018 y el marco legal establecido en cada uno de los Protocolos de Prevención, Mitigación y Respuesta y en los Protocolos de Uso de Fuerza.	

La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo lograr la misión al tiempo que se protege la reputación del cliente	10				
La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo acatar las leyes locales e internacionales aplicables.	10				
La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo asegurar la seguridad, bienestar y derechos de las personas que trabajan en nombre de la organización	10				
La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo respetar los derechos de las comunidades locales	10				
La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo implementar los controles de la gestión del riesgo para minimizar la probabilidad y las consecuencias de un evento perturbador indeseable	10				

La organización ha identificado las actividades asociadas a riesgos consistentes con la política de gestión de operaciones de seguridad permitiendo lograr los objetivos y las metas de sus operaciones de seguridad	10					
La organización ha controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de cambios involuntarios, emprendiendo acciones para mitigar los efectos adversos, según sea necesario.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de los Formatos de Lecciones Aprendidas y Descripción de Incidentes, Matriz de Escalonamiento de Uso Progresivo de la Fuerza, Formato para Evaluar el Estado del personal Operativo después de un incidente, Matriz de Trazabilidad de Armas y Municiones, Formato para el Reporte Final de Incidentes y Eventos No Deseados y Formato de registro de quejas y reclamos.
La organización se ha asegurado que se controlan los procesos de contratos externos					X	
8.1.2. Desempeño de las funciones relacionadas con la seguridad						
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que apoyen a la protección de las personas, activos tangibles e intangibles que incluyen gestión de los riesgos que se identificaron en la evaluación del riesgo	10					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos que apoyen a la protección de las personas, activos tangibles e intangibles que incluyen funciones específicas que exigen el cliente o la autoridad competente	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Protocolo de Protección de personas y activos tangibles e intangibles.
8.1.3 Respeto de los derecho humanos						

La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimiento para tratar a todas personas con dignidad y con respeto de sus derechos humanos .	10					
La organización ha desarrollado y comunicado a todas las personas que trabajan en su nombre los procedimientos para una conducta modo con los principios de respeto de los derechos humanos, así como todo requisito contractual, legal y reglamentario que se aplique a las operaciones de seguridad de la organización.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Protocolo de Trato a las personas con dignidad y respeto de los derechos humanos.
8.1.4 Prevención y gestión de eventos indeseables o perturbadores						
La organización ha establecido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta el desempeño de las funciones de seguridad	10					Se evidencia el cumplimiento con los Protocolos de: Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Garantizar protección de la vida y seguridad del personal y partes interesadas, Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Funciones de Seguridad, Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Respeto a la dignidad humana, Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Anticipación y prevención, Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Prevención de escalamiento, Prevención, Mitigación y Respuesta a eventos perturbadores: Impacto a la comunidad.
La organización ha establecido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta la protección de la vida y la promoción de la seguridad del personal y de las partes interesadas internas y externas	10					

La organización ha establecido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta el respeto de la vida y la dignidad humana	10				
La organización ha establecido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta la anticipación y prevención de eventos indeseables como máxima prioridad	10				
La organización ha establecido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta la respuesta y mitigación para prevenir la escalada de un evento perturbador	10				
La organización ha establecido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta la reducción al mínimo del potencial de todo impacto adverso en la comunidad local	10				

La organización ha establecido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta notificación a las autoridades correspondientes	10					
La organización ha establecido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores tomando en cuenta lecciones aprendidas y acciones correctivas y preventivas para evitar la recurrencia	10					
La organización ha mantenido procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorias y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
La organización ha implementado procedimientos que documenten como prevendrá, mitigará y responderá a eventos perturbadores		5				
Total	200	20				220
Porcentaje parcial	91.67%					

8.2 Establecimiento de normas de comportamiento y códigos de conducta ética.						
La organización ha establecido, implementado y mantenido un código de ética para las normas de comportamiento de todas las personas que trabajan en su nombre, incluidos empleados subcontratistas y socios de contratación externa.	10					Se evidencia el cumplimiento con la elaboración del Código de Conducta y Ética para la institución.
La organización ha comunicado y documentado su código de ética a todas las personas que trabajan en su nombre, así como a los clientes	10					
Total	20					20
Porcentaje parcial	100%					
8.3 Uso de la fuerza						
8.3.1 Generalidades						
Se ha establecido y documentado el uso de procedimientos de fuerza para las personas que trabajan en su nombre.	10					Se evidencia el cumplimiento con el Protocolo del Uso General y Progresivo de Fuerza
Se existieran esos procedimientos están gobernados por las reglas de uso de la fuerza	10					

Se han elaborado procedimientos de fuerza consistentes con las leyes apropiadas y pertinentes, y sometidos a revisión legal apropiada antes de su adopción.	10				
Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo la autorización para el uso y el porte de armas por parte del personal.	10				
Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo el uso de un continuo de fuerza	10				
Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo el uso de la fuerza menos letal.	10				
Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo la fuerza letal	10				
Se ha establecido el uso de procedimientos de fuerza que empleara el personal de operaciones de seguridad en autodefensa incluyendo el uso de fuerza como apoyo a las fuerzas de orden.	10				
8.3.2 Autorización de armas					

La organización cuenta con autorizaciones donde se le otorgue únicamente al personal que la organización ha determinado como idóneo para las tareas que se van a ejecutar y que se ha sometido a investigaciones de fondo adecuadas para los deberes que se desempeñan	10					La empresa cumple en su totalidad la autorización de armas
La organización cuenta con autorizaciones que son específicas para un tipo y modelo de arma (s) y únicamente se deben emitir después de que el individuo se haya calificado para ese tipo y modelo bajo una norma publicada que se identifique en el uso de procedimientos de fuerza que sea adecuada para el y los deberes esperados	10					
Las autorizaciones de armas se encuentran escritas y firmadas.	10					
8.3.3. Uso de un continuo de fuerza.						
La organización ha establecido y documentado procedimientos que describan el uso continuo de fuerza incluyendo elementos como que el uso de la fuerza que debe ser razonable en términos de intensidad, duración y magnitud con base en las circunstancias que se presenten en ese momento.	10					Se evidencia el cumplimiento con el Protocolo del Uso General y Progresivo de Fuerza
La organización ha establecido y documentado procedimientos que describan el uso continuo de fuerza incluyendo elementos como la reducción de la fuerza que se aplica, si la situación y las circunstancias lo permiten	10					
8.3.4. Fuerza letal						

La organización ha identificado leyes aplicables de autodefensa para sus operaciones de seguridad y abordar el uso de la fuerza en relación con el derecho inherente a la autodefensa	10						Se evidencia el cumplimiento con el Protocolo de Fuerza letal
La organización ha identificado leyes aplicables de autodefensa para sus operaciones de seguridad y abordar el uso de la fuerza en relación con la defensa de otros	10						
La organización ha identificado leyes aplicables de autodefensa para sus operaciones de seguridad y abordar el uso de la fuerza en relación con la defensa de la propiedad, incluida la propiedad inherentemente peligrosa o la infraestructura crítica que, si se pierde o se destruye, crearía una amenaza inminente de muerte o de daño corporal grave	10						
8.3.6. Uso de la fuerza como apoyo a las fuerzas de orden							
Si está autorizada por el estado y no cuenta con las RUF la organización ha de abordar la situación con el uso letal internacional de armas de fuegos solamente si es estrictamente inevitable con el fin de proteger vidas.						x	La organización no puede intervenir bajo estos requisitos.
Si está autorizada por el estado y no cuenta con las RUF la organización ha de abordar la situación con la identificación visual o auditiva del personal de organización como fuerza del orden con advertencia clara de la intención del uso de armas de fuego						x	

8.3.7 Uso de la capacitación en la fuerza						
Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza las leyes de autodefensa aplicables a las operaciones de seguridad particulares.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Plan de Capacitaciones y Plan de Competencias
Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza una revisión de la autorización de armas de la organización, el almacenamiento y política de porte.	10					
Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza una revisión de las responsabilidades legales que se pueden derivar del uso de la fuerza y de las armas de fuego que ocasionen la muerte o la lesión grave a una persona.	10					
Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza circunstancias en que se puede determinar razonablemente que las instrucciones de usar la fuerza fueron evidentemente ilegales	10					
Se ha incluido en las capacitaciones de uso de fuerza la aplicación del continuo de fuerza	10					
Total	200					200
Porcentaje parcial	100%					
8.4 Detención de registro						
8.4.1. Detención de personas.						

La organización con sus procedimientos operativos ha abordado la detención de las personas que se afirma han cometido un ataque contra las personas o las propiedades protegidas por las operaciones de seguridad	10						En los protocolo donde es necesario detener a personas se ha determinado como hacerlo.
8.4.2. Registro							
La organización con sus procedimientos operativos ha descrito circunstancias en las que terceras partes pueden ser registradas para buscar armas o contrabando						X	La organización no puede intervenir bajo estos requisitos.
Total							
Porcentaje parcial							
8.5 Operaciones de apoyo a las fuerzas del orden							
8.5.1 Apoyo a las fuerzas del orden							
La organización ha desarrollado procedimientos adicionales para apoyar a las fuerzas del orden que incluyan rotulados en uniformes y vehículos según lo instruyan las fuerzas del orden o la autoridad militar de control	10						Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Protocolo de Apoyo a las Fuerzas del Orden mediante el Plan Nacional “Ojos, Oídos y Voz”

La organización ha desarrollado procedimientos adicionales para apoyar a las fuerzas del orden que incluyan documentación de los procedimientos para proveer o asegurar la asistencia y medicación para cualquier persona lesionada o afectada	10					
La organización ha desarrollado procedimientos adicionales para apoyar a las fuerzas del orden que incluyan reporte rápido sobre incidentes de lesiones o muerte causadas por el uso de la fuerza y de las armas de fuego en las actividades de las fuerzas del orden a las autoridades policiales, así como al personal de supervisión de la organización	10					
La organización ha desarrollado procedimientos adicionales para apoyar a las fuerzas del orden que incluyan si se conocen, notificación a las autoridades policiales a las que se apoya de los nombres de las personas lesionadas o afectadas por las actividades de apoyo a las fuerzas del orden de la organización	10					
8.5.2. Operaciones de detención.						
La vigilancia, el transporte o el interrogatorio de las personas bajo arresto, detenidas o en prisión por parte de las fuerzas del orden están fuera del campo de aplicación de esta norma.					X	La organización no puede intervenir bajo estos requisitos.
Total	50					50
Porcentaje parcial	100%					
8.6 Recursos, roles, responsabilidades y autoridad						
8.6.1 Generalidades						

La alta dirección ha puesto a disposición los recursos esenciales para mantener y mejorar el SGOS.	10					Se evidencia el cumplimiento en la Matriz de IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, FÍSICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA. También se evidencia el cumplimiento en el apartado 5.3: Roles y Responsabilidades.
Se han definido, documentado y comunicado los roles, responsabilidades y autoridades con el fin de facilitar las operaciones de seguridad	10					
Se ha formado grupos de planificación, seguridad, gestión de incidentes y respuesta para afrontar eventos indeseados y perturbadores					X	
8.6.2 Personal						
8.6.2.1 Generalidades.						
La organización ha mantenido el personal suficiente con la competencia apropiada para que cumpla con sus obligaciones.		5				
La organización ha mantenido esta información de todo el personal según lo exijan las obligaciones legales y contractuales.		5				

La organización ha mantenido esta información de todo el personal para mantener contacto con los individuos y sus familias inmediatas.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Matriz para los datos del personal
La organización ha mantenido esta información de todo el personal para ayudar en la recuperación del personal en caso de un incidente	10					
La organización ha mantenido esta información de todo el personal para la notificación a la familia sobre alguna lesión o muerte.	10					
8.6.2.2 Selección, revisión de antecedentes y aprobación del personal.						
La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe estar en consistencia con los requisitos legales y contractuales		5				El proceso de selección, revisión de antecedentes y aprobación del personal es responsabilidad de Talento Humano, que, si bien cumple con todos los requisitos, en la empresa no se proporcionó más información.

<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la identidad, edad mínima y verificación del historial personal</p>		5				
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con educación e historia laboral.</p>		5				
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe verificar registros de servicio militar, policial y de seguridad.</p>		5				

<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la revisión de los posibles registros criminales.</p>		5				
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la revisión de reportes de violaciones de los derechos humanos.</p>		5				
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la evaluación de abuso de sustancias-</p>		5				
<p>La organización ha establecido, documentado, implantado y mantenido procedimientos definidos para la revisión de antecedentes y la aprobación de todas las personas que trabajan en nombre en todos los niveles, con el fin de asegurar que son aptas y apropiadas para las</p>		5				

operaciones que ejecutan, la revisión debe contar con la evaluación de la idoneidad para portar armas como parte de sus deberes-						
Se ha hecho testificar al personal de que nada de su conducta presencial pasada contradirá el código de ética de la empresa.		5				
8.6.3 Adquisición y manejo de armas, materiales peligrosos y municiones.						
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan el cumplimiento de ley nacional o internacional.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Protocolo de Manejo y Trazabilidad de Armas y Municiones
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan el cumplimiento de los controles de importación y exportación, registros, certificaciones, permisos y requisitos de transporte.	10					
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan adquisición.	10					

La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan almacenamiento seguro	10					
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan controles de identificación, expedición, uso, mantenimiento, devolución y pérdida	10					
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan registros respecto a quién y cuándo se expiden armas	10					
La organización que maneja armas ha establecido procedimientos y registros para la adquisición, manejo, rendición de cuentas y trazabilidad que incluyan identificación y recuento de toda la munición y armas	10					
8.6.4 Uniformes y rotulados						
La organización ha usado uniformes y rotulados para identificar a su personal y los medios de transporte como pertenecientes a la organización, siempre que realicen actividades en el desempeño de su contrato, además es visible a distancia y distinguible de aquella que utilizan las fuerzas militares y de policía	10					La empresa cumple con los rotulado y uniformes

Total	130	50					180
Porcentaje parcial	74%						
8.7 Seguridad y salud ocupacional							
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan evaluaciones de los riesgos de salud y seguridad ocupacional de las personas que trabajan en su nombre, así como de los riesgos para las partes externas.		5					El Área de Salud Ocupacional se encarga de evaluar este apartado, sin embargo, como aporte para este punto se evaluaron los riesgos físicos y psicológicos de los guardias de seguridad privada.
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan capacitación en ambiente hostil.		5					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan provisión del equipo de protección personal, armas y munición apropiados.		5					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan capacitación en toma de conciencia sobre salud médica y psicológica.		5					

La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, que incluyan lineamientos para identificar y tratar la violencia en el lugar de trabajo, la mala conducta, el abuso de alcohol y drogas, el acoso sexual y otros comportamientos inadecuados.		5				
Total		25				25
Porcentaje parcial		50%				
8.8 Manejo de incidentes						
8.8.1 Generalidades						
Considerar una de las siguientes acciones						
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para identificar eventos indeseables que tengan impacto en la organización con el fin de respetar los derechos y la dignidad humanos		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
8.8.2. Monitoreo, reporte e investigación de los incidentes						
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo el paso de documentar del incidente.		10				Se evidencia con el diseño del Protocolo de Monitoreo, Identificación e Investigación de Incidentes y Eventos no Deseados.

La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo el paso de notificar a las autoridades correspondientes.	10					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo los pasos que se ejecutaron para investigar el incidente	10					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo el paso de identificar de las causas raíz.	10					
La organización ha establecido, implementado y mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes siguiendo el paso de acciones correctivas y preventivas que se ejecutan.	10					
La organización ha implementado procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
La organización ha mantenido procedimientos para monitorear y reportar la investigación de incidentes		5				
8.8.3 Procedimientos de quejas y reclamos internos.						

<p>La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con el recibo y trato de quejas y reclamos</p>	10					
<p>La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con el establecimiento de etapas jerárquicas para el proceso de solución.</p>	10					<p>Se evidencia el cumplimiento con el Protocolo de Quejas y Reclamos y el Formato de Registro de Quejas y Reclamos</p>
<p>La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con la investigación de reclamos</p>	10					
<p>La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con la identificación de las causas de raíz.</p>	10					
<p>La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con acciones correctivas y preventivas.</p>	10					

La organización ha establecido procedimientos para documentar y tratar los reclamos que se reciben por las partes interesadas externas e internas contando en ellos con comunicaciones con las autoridades correspondientes	10						
8.8.4 Política del delator.							
La organización ha establecido una política de delator para las personas que trabajan en su nombre, que tengan la creencia razonable de que se ha producido una no conformidad con esta norma, y respecto a su derecho a reportar la inconformidad de modo anónimo en el ámbito interno. así como externamente a las autoridades correspondientes.	10						Se evidencia el cumplimiento con el diseño de la Política del Delator
Total	120	15					135
Porcentaje parcial	90.00%						
Porcentaje de cumplimiento	88.21%						

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					
9. Evaluación de desempeño.	CT	CP	CD	NC	NA	Observaciones
9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación.						
9.1.1 Generalidades.						

La organización ha evaluado los planes de gestión de las operaciones de seguridad, procedimientos y capacitaciones a través de valoraciones periódicas, ensayos, lecciones aprendidas, evaluaciones y ejercicios de desempeño.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
La organización ha mantenido los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.		5				
La organización ha determinado lo que es necesario monitorear y medir.	10					
La organización ha determinado los métodos para monitorear, medir, analizar y evaluar, según sea aplicable para asegurar resultados válidos.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Plan de Auditoría y Plan de Mejorar Continua
La organización ha determinado cuándo se deben realizar el monitoreo y la medición.	10					
La organización ha retenido la información documentada apropiada como evidencia y ha evaluado el desempeño de las operaciones de seguridad.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.

La organización ha evaluado y documentado el desempeño de los sistemas que protegen sus activos, sistemas de comunicación e información		5				
9.1.2 Evaluación de la conformidad						
La organización ha implementado y mantenido procedimientos para evaluar periódicamente la conformidad conforme a los requisitos legales, reglamentarios y de derechos humanos que sean aplicables		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Sin embargo, cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
La organización ha conservado registros de los resultados de las evaluaciones periódicas		5				
9.1.3. Ejercicios y pruebas.						
La organización ha utilizado los ejercicios y otros medios para someter a prueba la pertinencia y eficacia de los planes, procesos y procedimientos de su SGOS, que incluyan las relaciones con las partes interesadas.		10				Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Plan de Capacitación y Plan de Competencias
Total	40	30				70
Porcentaje parcial	70%					
9.2 Auditoría Interna						

9.2.1						
La organización ha establecido, implementado y mantenido un programa de auditorías de la gestión de las operaciones de seguridad del SGOS.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
El SGOS ha cumplido con los requisitos de la organización, obligaciones legales, reglamentarias, derechos humanos y requisitos de esta norma.	10					
EL SGOS se ha implementado y mantenido de manera eficaz y correcta		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
El SGOS ha sido eficaz en lograr la política, objetivos en la organización		5				
9.2.2						

a. La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido un programa de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y el reporte.		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
La organización ha seleccionado a los auditores y ha ejecutado las auditorías para asegurar objetividad e imparcialidad en el proceso de auditoría	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Plan de Auditoría y Plan de Mejora Continua
La organización ha asegurado que los resultados de la auditoría se reportan a la dirección pertinente para cada área sometida a la auditoría.	10					
Total	30	20				50
Porcentaje parcial	71.42%					
9.3 Revisión por la dirección.						
9.3.1 Generalidades.						
La alta dirección ha revisado el SGOS de la organización, a intervalos planificados, asegurando su suficiencia, idoneidad y eficacia continuas		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorías y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Cabe recalcar

La revisión de la dirección ha considerado los cambios en aspectos externos e internos que sean pertinentes para el SGOS		5				que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
La revisión de la dirección ha considerado información sobre el desempeño de las operaciones de seguridad.		5				
La revisión de la dirección ha considerado impactos en las operaciones de seguridad.		5				
La revisión de la dirección ha considerado criterios y controles de la gestión del riesgo		5				
La revisión de la dirección ha considerado oportunidades de mejora continua		5				
9.3.2 Elementos de entrada para la revisión						
Los elementos de entrada para la revisión han incluido resultados de las auditorías y revisiones de la organización.	10					Se evidencia con el diseño del Plan de Auditorías

Los elementos de entrada para la revisión han incluido retroalimentación de las partes interesadas.	10				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido el estado de las acciones preventivas y correctivas.	10				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido resultados de los ejercicios y las pruebas.	10				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido riesgos que no han sido tratados adecuadamente en la evaluación de riesgos.	10				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido reporte de incidentes.	10				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido resultados de las mediciones de la eficacia	10				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido todos los cambios que podrían afectar al SGOS	10				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido suficiencia de las políticas y los objetivos	10				
Los elementos de entrada para la revisión han incluido recomendaciones para la mejora.	10				
9.3.3 Elementos de salida de la revisión					

Los elementos de salida han incluido decisiones y acciones relacionadas con los cambios posibles en políticas y objetivos.	10					Se evidencia con el diseño del Plan de Auditorías
Los elementos de salida han incluido la mejora de la eficacia del SGOS.	10					
Los elementos de salida han incluido la actualización de la evaluación del riesgo y planes de gestión del riesgo.	10					
Los elementos de salida han incluido la modificación de los procedimientos y controles que afecten a los riesgos para responder a eventos internos o externos	10					
Los elementos de salida han incluido recursos necesarios	10					
Total	150	30				180
Porcentaje parcial	85.71%					
Porcentaje de cumplimiento	75.70%					

Evaluación del Sistema de Gestión para Operaciones de una Empresa de Seguridad Privada mediante la Norma ISO 18788:2018						
Numerales de la norma	Criterios de evaluación.					Observaciones
	CT	CP	CD	NC	NA	
10.Mejora						
10.1. No conformidad y acción correctiva.						
La organización ha establecido, implantado y mantenido procedimientos para tratar las no conformidades y emprender acciones correctivas y preventivas.		5				Se evidencia el cumplimiento con el diseño del Formato de Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas, también se planteó el Formato de Quejas y Reclamos para el Protocolo de Quejas y Reclamos del punto 8.8.3.
Los procedimientos han definido los requisitos para identificar y corregir las no conformidades y emprender las acciones para mitigar sus consecuencias	10					
La organización cuando se presentan no conformidades ha reaccionado ante la no conformidad y, según corresponda		5				
La organización cuando se presentan no conformidades ha investigado las no conformidades, determinado sus causas y ejecutado acciones para evitar su recurrencia	10					
La organización cuando se presentan no conformidades ha implementado toda acción apropiada que sea necesaria y esté diseñada para evitar que ocurran		5				

La organización cuando se presentan no conformidades ha revisado la eficacia de toda acción correctiva y preventiva que se ejecute		5				
La organización cuando se presentan no conformidades ha registrado los resultados de las acciones correctivas y preventivas que se ejecuten	10					
La organización cuando se presentan no conformidades ha hecho los cambios en el SGOS, según necesidad		5				
La organización se ha asegurado que los cambios propuestos se hacen en la documentación del SGOS	10					
Total	40	25				65
Porcentaje parcial	72.22%					
10.2 Mejora continua.						
10.2.1 Generalidades.						
La organización ha mejorado continuamente la suficiencia, propiedad y eficacia del SGOS tratando del uso de la política y los objetivos de la gestión de las operaciones de seguridad, los resultados de auditoría, el análisis de los eventos monitorizados, las acciones correctivas y preventivas	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del PLAN DE MEJORA CONTINUA A PARTIR DEL CICLO DE DEMING
10.2.2 Gestión del cambio						
La organización ha establecido un programa de gestión del cambio en las operaciones de seguridad, definido y documentado, para asegurar que cualquier cambio interno o externo que tenga impacto en la organización se revisa con respecto al SGOS.	10					Se evidencia el cumplimiento con el diseño del PLAN DE MEJORA CONTINUA A PARTIR DEL CICLO DE DEMING
10.2.3 Oportunidades de mejora.						

La organización ha monitoreado, evaluado y explotado las oportunidades de mejorar el desempeño del SGOS al eliminar las causas de problemas potenciales. A partir del monitoreo continuo del panorama operativo para identificar problemas potenciales y oportunidades de mejora.		5				
La organización ha monitoreado, evaluado y explotado las oportunidades de mejorar el desempeño del SGOS al eliminar las causas de problemas potenciales. A partir de determinar e implementar las acciones necesarias para mejorar el desempeño de las operaciones de seguridad		5				Se ha diseñado un Plan de Auditorias y Plan de Mejora Continua, sin embargo, su evaluación y mejora solo será posible al implementar este sistema de gestión. Cabe recalcar que brindar esta información es responsabilidad del Coordinador de Operaciones y Gerente General.
La organización ha monitoreado, evaluado y explotado las oportunidades de mejorar el desempeño del SGOS al eliminar las causas de problemas potenciales. A partir de revisar la eficacia de las acciones ejecutadas para mejorar el desempeño		5				
Los resultados de revisiones y acciones se han documentado con claridad y se han conservado los registros.		5				
Total	20	20				
Porcentaje parcial	66.67%					
Porcentaje de cumplimiento	69.45%					

Anexo 11: Presupuesto de implementación.

Presupuesto para la implementación del SGOS en la Empresa de Seguridad Privada.		
Ítem.	Descripción.	Valor
1	Contratación de Auditor Interno.	800\$
2	Plan de ejecución con estrategias para la implementación de SGOS.	800\$
3	Talleres de capacitación para la inducción de los elementos diseñados en el SGOS.	1000\$
4	Adquisición de nuevos equipos tecnológicos para el monitoreo y registro de incidentes, no conformidades y evaluaciones.	1000\$
5	Impresión y distribución de protocolos, formatos, matrices y Código de Ética y Conducta Institucional.	250\$
6	Ejecución de auditorías para verificar el cumplimiento del SGOS.	800\$
7	Asesorías jurídicas respecto a leyes nacionales vigentes necesarias.	800\$
8	Ejecución de medidas correctivas para tratar las no conformidades identificadas.	S/V
9	Certificación de la Norma ISO 18788:2018.	5000\$
10	Fondo de mejora continua.	1000\$
Total	El valor aproximado para la implementación del SGOS es de 11450\$	