

# PLAN NACIONAL MULTIMODAL 2024

## Comunidad Nacional de Conocimiento en:

*SISTEMAS DE GESTIÓN DE  
OPERACIONES DE SEGURIDAD  
PRIVADA - ISO 18788:2015*

El cuidado de sí  
suma a tu vida



# SESIÓN 5: APOYO CAPITULO VII - NORMA ISO 18788:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA

## Experto Líder:

CARLOS ANDRÉS VALENCIA HERNÁNDEZ

## Perfil Profesional:

Administrador, con Magister en Gestión de la Calidad y en las Organizaciones, Especialista en Gestión Territorial, Seguridad Pública y en riesgos laborales, implemento el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de la Policía Nacional de Colombia fue asesor internacional del Gobierno de Guatemala, actualmente instructor y profesor de la Cruz Roja Colombiana, el Concejo Colombiano de Seguridad y diseñador instruccional para la elaboración de cursos con las Universidades Rosario, Piloto e Iberoamericana.



Carlosvalencia21@hotmail.com



3145359820



# Ruta del conocimiento



# Evaluémonos

---



“  
**LA ADMINISTRACIÓN ES LA EFICIENCIA EN  
ESCALAR LA LADERA DEL ÉXITO: EL LIDERAZGO  
DETERMINA SI LA LADERA ESTÁ APOYADA EN LA  
PARED CORRECTA”**

Stephen Covey



# TABLA DE CONTENIDO

**01**

**INTRODUCCION  
AL TEMA**

**02**

**7.1. RECURSOS**

**03**

**7.1.2. REQUISITOS  
ESTRUCTURALES**

**04**

**7.2. COMPETENCIA**

**05**

**7.3. TOMA DE  
CONCIENCIA**

**06**

**7.4. COMUNICACION**

**07**

**7.5. INFORMACION DOCUMENTADA**



# Objetivo General

Capacitar en la implementación efectiva de la Norma Técnica Colombiana NTC 18788: 2015 **Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada**, para fortalecer la gestión de la innovación, mejorar la eficiencia y seguridad en las operaciones de vigilancia y seguridad privada.



# Objetivos específicos



Asegurar los recursos necesarios tanto físicos como humanos, con procesos bien definidos para respaldar la implementación exitosa de un sistema de Gestión de la seguridad privada operacional.



Definir roles, responsabilidades y autoridades claras dentro de la organización en lo que respecta a la gestión de la seguridad privada.



Garantizar una comunicación efectiva y transparente tanto internamente como con partes externas relevantes para la seguridad privada.



Desarrollar y mantener procesos documentados para la gestión de la seguridad privada, incluida la gestión de la información y la toma de decisiones.

# 1.

## INTRODUCCION AL TEMA



# ¿DE QUE NOS HABLA LA NORMA EN ESTE CAPITULO?

- Se centra en 5 temas fundamentales:
  - Recursos
  - Competencia
  - Toma de conciencia
  - Comunicación
  - Información documentada



# 2.

## 7.1. RECURSOS



## 7. SOPORTE

### 7.1 RECURSOS

#### 7.1.1 Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGOS.

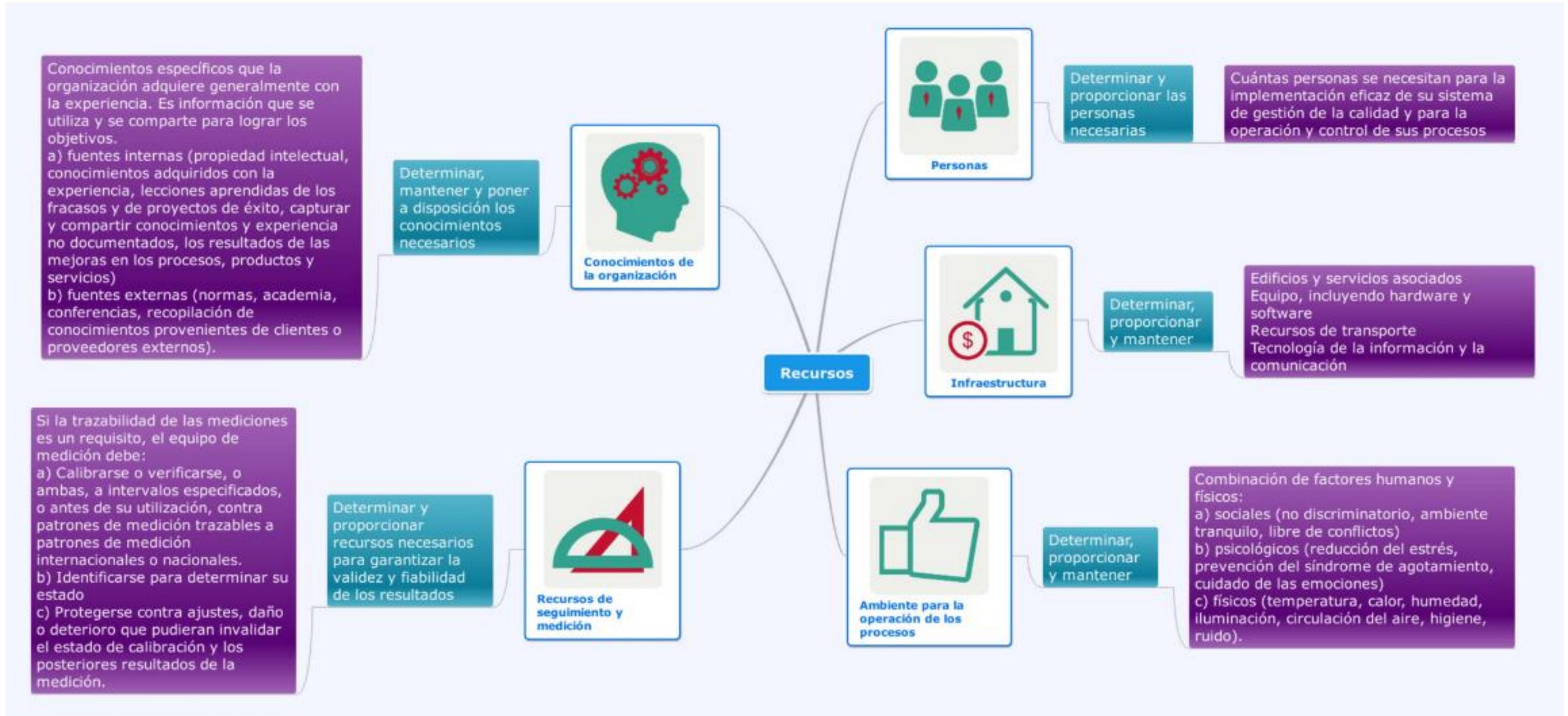
La organización debe considerar:

- a) los recursos, las capacidades y las limitaciones internas existentes, y adicionales posibles;
- b) los servicios y los productos que se obtienen externamente.

Los recursos disponibles incluyen información relevante, herramientas de gestión, recursos humanos, incluidas las personas con experiencia relevante y conocimiento y habilidades especiales, el equipo técnico y de protección, así como el apoyo logístico, sea que se contrate interna o externamente.



## RECURSOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA:



3.

## 7.1.2. REQUISITOS ESTRUCTURALES



## CAP. 7 SOPORTE

### 7.1.2 Requisitos estructurales

#### 7.1.2.1 Generalidades

La organización debe ser una **entidad legal o una parte definida** de una entidad legal. Debe tener una **estructura de gestión claramente definida que demuestre control y rendición de cuentas** en cada nivel de la organización (**incluidas sus subsidiarias dentro del campo de aplicación**).



### 7.1.1.2 Estructura organizacional

Una estructura de gestión definida claramente debe identificar los roles, las responsabilidades, las autoridades y la rendición de cuentas para sus operaciones y servicios. La organización debe:

- a) Documentar su estructura organizacional, indicando deberes, responsabilidades y autoridades en la gestión;
- b) Definir y documentar si la organización es una parte definida de una entidad legal y la relación con otras partes de la misma entidad legal;
- c) Definir toda empresa conjunta o arreglos de asociación dentro del campo de aplicación del SGOS.



# CAP. 7 SOPORTE

## A.7.1.2.3 Seguros

La organización debería buscar una cobertura de seguros que sea suficiente para cumplir toda responsabilidad por daños a cualquier persona con respecto a lesiones personales, muerte o daño a la propiedad, y que sea consistente con su evaluación del riesgo. El límite de dicha cobertura debería estar por lo menos en el nivel mínimo según lo prescriba el cliente o se reconozca como la mejor práctica de la industria. Los seguros deberían incluir la responsabilidad civil del empleador y la cobertura de responsabilidad civil pública. Al personal extranjero y local se les debería proporcionar pólizas de seguros de salud y de vida adecuadas a su estructura salarial y al nivel del riesgo de sus servicios, según lo exija la ley.



Al buscar la cobertura de los seguros la organización debería considerar lo siguiente:

- a) las políticas y los límites responsabilidad de la organización se deberían especificar en el contrato;
- b) la jurisdicción de la póliza y en caso de disputa;
- c) los límites territoriales;
- d) los límites de la indemnización;
- e) la cobertura de todas las actividades, incluido el uso de armas.,
- f) la cobertura médica y el tratamiento de las personas que trabajan en nombre de la organización, así como de las comunidades en las que recae el impacto;
- g) las actividades de los subcontratistas;
- h) La protección del cliente.

Los ejemplos de los tipos de cobertura por considerar incluyen, pero no se limitan a los siguientes:

- a) responsabilidad civil;
- b) compensación de los trabajadores;
- c) accidente;
- d) daño a la propiedad;
- e) secuestro, rescate y/o cautividad;
- f) póliza de hombre clave

## CAP. 7 SOPORTE

### 7.1.2.4 Contratación externa y subcontratación

La organización debe tener un proceso definido claramente para subcontratar o contratar externamente actividades, funciones y operaciones. La organización debe establecer, documentar, comunicar y monitorear el cumplimiento de los términos de referencia específicos y los códigos de conducta de sus subcontratistas y socios de contratación externa con respecto a las operaciones de seguridad y el respeto de los derechos humanos.

La organización debe tener un acuerdo documentado que incluya las disposiciones de subcontratación o contratación externa, que incluya:

- a) El compromiso de los subcontratistas de acatar los mismos compromisos y obligaciones legales, así como con los derechos humanos que tiene la organización y según se describen en esta norma;
- b) El proceso para reportar los riesgos, así como la ocurrencia y respuesta a eventos indeseables y perturbadores;
- c) Los acuerdos de confidencialidad y conflicto de intereses;
- d) La definición y documentación claras de los servicios que se van a prestar;
- e) El campo de aplicación y limitaciones de comando y control;
- f) La definición de las relaciones de soporte entre el contratista y el subcontratista;
- g) El cumplimiento de las disposiciones aplicables de esta norma.



### 7.1.2.5 Procedimientos financieros y administrativos

La organización debe desarrollar procedimientos y controles financieros y administrativos para apoyar la provisión de la gestión eficaz de la seguridad y del riesgo en todas las operaciones y la planificación, como anticipación y en respuesta a un evento indeseable o perturbador. Los procedimientos deben:

- a. Establecerse para asegurar que las decisiones fiscales se pueden acelerar;
- b. Estar acordes con los niveles de autoridad y los principios de rendición de cuentas establecidos;
- c. Establecerse en consulta y coordinación con el cliente.



# 4. 7.2. COMPETENCIA



## 7.2 Competencia

### *Competencia*

*Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos*

*La competencia demostrada a veces se denomina cualificación.*

#### 7.2.1 Generalidades

La organización debe:

- a. **Determinar la competencia necesaria** de las personas que realizan labores bajo su control y que afectan el desempeño de sus operaciones de seguridad;
- b. Asegurar que estas personas son **competentes sobre la base de educación, capacitación o experiencia adecuados**;
- c. Cuando sea aplicable, **emprender acciones para adquirir la competencia necesaria** y evaluar la eficacia de las acciones ejecutadas;
- d. Retener información documentada apropiada como **evidencia de la competencia**.

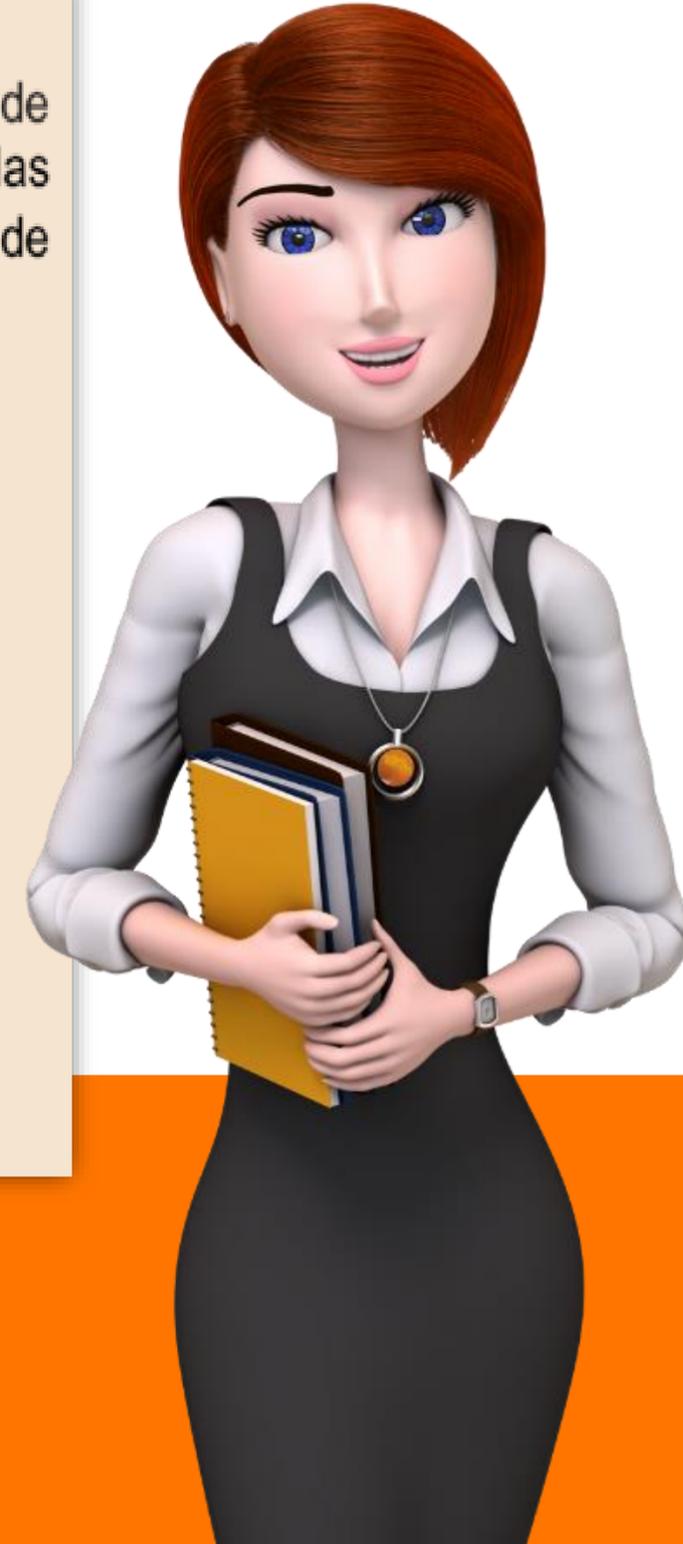


### 7.2.2 Identificación de la competencia

La organización debe identificar las competencias, el nivel de competencia y las necesidades de capacitación que se asocian a sus operaciones de seguridad, en particular el desempeño de las funciones de cada individuo, en consistencia con las obligaciones legales y contractuales y el respeto de los derechos humanos.

La organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos que garanticen que las personas que llevan a cabo labores en su nombre demuestren un nivel adecuado de competencia en cada una de las áreas siguientes:

- a. Ejecución de sus funciones de seguridad;
- b. Valoración de los riesgos;
- c. Gestión de los riesgos identificados en la valoración del riesgo y los impactos potenciales en los derechos humanos que se asocian con su trabajo;
- d. Leyes locales e internacionales aplicables, incluidos derecho penal, derechos humanos y derecho internacional humanitario, que incluyan, pero no se limiten a:
- e. Prohibición de tortura u otro tratamiento cruel, inhumano o degradante,



## CAP. 7 SOPORTE

- f. Prohibición y concienciación sobre la explotación y el abuso sexual u otra violencia de género,
- g. Reconocimiento y prevención del tráfico de personas y la esclavitud,
- h. Medidas contra sobornos, corrupción y delitos similares;
- i. Cultura, tal como costumbres y religión, del entorno en el cual operan;
- j. Procedimientos para reducir la probabilidad y/o las consecuencias de un evento indeseable o perturbador, que incluyan los procedimientos de respuesta y mitigación para responder y reportar los eventos;
- k. Procedimientos de reporte y documentación de incidentes;



- l. Procedimientos de primeros auxilios, salud y seguridad;
- m. Uso de armas, incluidas operaciones mecánicas y calificación de fuego vivo con las armas específicas autorizadas y según especifica la organización, que son apropiadas para labores específicas relacionadas con la seguridad;
- n. Limitaciones sobre el uso de fuerza con respecto sus operaciones de seguridad;
- o. Protocolos, medios y procedimientos de comunicación;
- p. Procedimiento de quejas para las partes interesadas internas y externas.

### 7.2.3 Capacitación y evaluación de la competencia

La organización debe brindar capacitación con base en la competencia y establecer los medios para medir los grados de eficiencia o los niveles de competencia. Las personas que laboran en nombre de la organización deben estar capacitadas para demostrar el nivel de competencia y eficiencia que se requiere.

La organización debe:

- a. Establecer métricas con base en la competencia para sus programas de capacitación;
- b. Proporcionar 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;
- c. Proporcionar capacitación y evaluación inicial y regular en aula, física, mecánica y de fuego vivo para todo el personal autorizado a portar armas letales, menos letales o no letales en el desempeño de sus labores;
- d. Suministrar capacitación recurrente sobre armas y el uso de la fuerza según lo exige la ley, o los requisitos contractuales, o con más frecuencia para conservar el nivel de competencia identificado por la organización;
- e. 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;
- f. Brindar capacitación sobre la importancia del cumplimiento de la política y los procedimientos del SGOS, así como de sus requisitos, y sobre las consecuencias potenciales de no cumplir los procedimientos especificados del SGOS y las operaciones de seguridad.





### 7.2.4. Documentación

La organización debe conservar registros de:

- a. Las competencias identificadas y la métrica de medición;
- b. Los programas de capacitación;
- c. Los registros asociados de capacitación y evaluación de las personas que trabajan en su nombre.

5.

## 7.3. TOMA DE CONCIENCIA



### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.



6.

## 7.4. COMUNICACIÓN



# 7.4 COMUNICACIÓN

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:

- a) que comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.



## 7.4 COMUNICACIÓN

### 7.4.1 Generalidades

La organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos para:

- a. La comunicación con las partes interesadas internas y externas;
- b. El recibo, la documentación y la respuesta a las comunicaciones provenientes de las partes interesadas internas y externas;
- c. La definición y el aseguramiento de la disponibilidad de los medios de comunicación durante situaciones atípicas y perturbaciones;
- d. La puesta a prueba regular de los sistemas de comunicaciones para condiciones normales y anormales.
- e. Los procedimientos de comunicación deben considerar la naturaleza sensible de la información operativa y las restricciones legales para compartir la información.

**COMUNICACIONES OPERATIVAS**

**COMUNICACIÓN DEL RIESGO**

**COMUNICACIÓN DE LOS  
PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y  
RECLAMOS**

**COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DEL  
DELATOR**

7.

## 7.5. INFORMACION DOCUMENTADA



## 7.5. INFORMACION DOCUMENTADA

### 7.5.1. Generalidades

El SGOS de la organización debe incluir:

- La información documentada, incluidos los registros, que exige esta norma;
- La documentación de la política de las operaciones de seguridad, la declaración de conformidad, los objetivos y las metas;
- Una descripción del campo de aplicación del SGOS;
- La declaración de aplicabilidad;
- Una descripción de los elementos principales del SGOS y su interacción, y referencia a los documentos relacionados;
- La información documentada que se requiere para la implementación y operación eficaces del SGOS;
- La información documentada que determine la organización como necesaria para la eficacia del SGOS.



NOTA. La amplitud de información documentada para un SGOS puede variar de una organización a otra debido a:

- El tamaño de la organización y el tipo de sus actividades, procesos, productos y servicios;
- La complejidad de los procesos y sus interacciones;
- La competencia de las personas.



## 7.5.2 Creación y actualización

### 7.5.2.1 Generalidades

Al crear y actualizar la información documentada la organización debe **asegurar**:

- Identificación y descripción adecuadas** (p. Ej., Título, fecha, autor, o número de referencia);
- Formato** (p. Ej., Idioma, versión de software, gráficos) y **medios** (p. Ej., Papel, electrónicos) apropiados;
- Revisión y aprobación** adecuadas para la idoneidad y suficiencia.

### 7.5.2.2 Registros

La organización debe establecer y mantener registros que demuestren la conformidad con los requisitos de su SGOS.

Los registros incluyen, entre otros:

- a. Registros que exige esta norma;
- b. Licencias y permisos de funcionamiento;
- c. Selección del personal;
- d. Registros de capacitación;
- e. Registros del monitoreo de los procesos;
- f. Registros de inspección, mantenimiento y calibración,
- g. Registros pertinentes del subcontratista y el proveedor;
- h. Reportes de incidentes;
- i. Registros de las investigaciones de incidentes y su disposición;



- j. Resultados de auditoría;
- k. Resultados de revisión por la dirección;
- l. Decisión sobre comunicaciones externas;
- m. Registros de los requisitos legales aplicables;
- n. Registros de los riesgos significativos y los impactos;
- o. Inventario de armas y recibos de expedición de armas;
- p. Registros de las reuniones de los sistemas de gestión;
- q. Información de seguridad, operaciones de seguridad y desempeño en derechos humanos;



### 7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada que exigen el SGOS y esta norma se debe controlar para asegurar que:

- a. Está disponible y es adecuada para el uso, cuando y donde se necesite;
- b. Está protegida correctamente (p. Ej., Contra la pérdida de confidencialidad, uso inapropiado o pérdida de la integridad).



Para el control de la información documentada, la organización debe emprender las siguientes actividades, según correspondan: **protegiéndolos contra divulgación, modificación, eliminación no autorizadas, daño, deterioro o pérdida.**

-**Distribución**, acceso, recuperación y uso;

-**Almacenamiento** y conservación, incluida la conservación de la legibilidad;

-**Control de cambios** (p. Ej., Control de la versión);

-**Retención y disposición.**

### 7.5.3 Control de la información documentada

La organización debe establecer, implementar y mantener **procedimientos para:**

- a. **Aprobar la idoneidad** de los documentos antes de su emisión;
- b. **Proteger la sensibilidad y confidencialidad** de la información;
- c. **Revisar, actualizar, según sea necesario, y reaprobar** los documentos;
- d. **Registrar las enmiendas** en los documentos;
- e. **Hacer que los documentos actualizados y aprobados estén fácilmente disponibles;**
- f. **Asegurar que los documentos permanecen legibles e identificables fácilmente;**
- g. **Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución;**
- h. **Prevenir el uso involuntario de documentos obsoletos;**
- i. **Asegurar la destrucción apropiada, legal y transparente de los documentos obsoletos.**



# Bibliografía

-  <https://onac.org.co/wp-content/uploads/2022/06/18788-brochure-ESP.pdf>
-  <https://www.insi.org/post/la-norma-iso-18788-para-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-operaciones-de-seguridad-privada>
-  <https://cyc-seguridadprivada.com/que-es-iso-18788/>
-  <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHG01.pdf>
-  <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR%20Sector%20Trabajo%20Actualizado%20a%20Abril%20de%202021.pdf/d3c8b5a4-7135-47ee-bdb8-aaae36932c8e?t=1622043008315>
-  <https://www.hazaconsejerostecnicos.com/apoyo-soporte-en-iso-9001-2015-clausula-7/>



# Evaluémonos

---





# ¿Preguntas?



Recuerda que POSITIVA tiene para ti:

# Posipedia

<https://posipedia.com.co/> 



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAS



Guías



Mailings



Videos

# POR MUCHAS CONEXIONES MÁS

## Andrés

Despierta todos los días seguro y feliz, porque permanece informado de las noticias y actividades nuevas en SST con su comunidad educativa Positiva Educa en WhatsApp.



1

Escanea el Código QR con tu celular.



2

Síguenos y entérate de todas las actualizaciones de nuestro Plan Nacional de Educación.



3

## ¡Recuerda!

El canal lo encuentras en la pestaña de Novedades de tu Whatsapp



# ***¡SIGUENOS EN NUESTRA COMUNIDAD EDUCATIVA!***



**Escanea el código  
QR con tu celular**