



# 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 7: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CAPITULO IX - 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

---



“  
**UNA BUENA FORMA COMO PODEMOS  
EVALUAR NUESTRO DESEMPEÑO EN ESTE  
MUNDO, ES PREGUNTÁNDONOS QUÉ TANTO  
ESTAMOS SIENDO PARA LOS DEMÁS UN  
BENEFICIO”**

Doménico Cieri Estrada



# TABLA DE CONTENIDO

01

**9.1 MONITOREO,  
MEDICIÓN  
ANÁLISIS Y  
EVALUACIÓN**

02

**9.2. AUDITORIA  
INTERNA**

03

**9.3. REVISIÓN POR LA ALTA  
DIRECCIÓN**

# 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



Realizar revisiones periódicas del SGOS para identificar áreas de mejora, oportunidades de optimización y posibles desviaciones en relación con los requisitos de la Norma ISO 18788, con el objetivo e implementar acciones correctivas.



Garantizar la participación y retroalimentación de todas las partes interesadas relevantes en el proceso de evaluación del desempeño del SGOS, incluyendo la alta dirección, los funcionarios y todas las áreas de la organización.



Documentar y comunicar los resultados de las evaluaciones de desempeño del SGOS de manera clara y transparente, con el propósito de asegurar la mejora continua del sistema y promover la confianza en la gestión de la seguridad operativa.

1.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



### 9.1.1. Generalidades

La organización debe evaluar los **planes de gestión** de las operaciones de seguridad, los **procedimientos** y las **capacidades** a través de valoraciones periódicas, ensayos, reportes posteriores a los incidentes, lecciones aprendidas, evaluaciones y ejercicios de desempeño. Los cambios significativos en estos factores se deberían reflejar inmediatamente en los procedimientos.



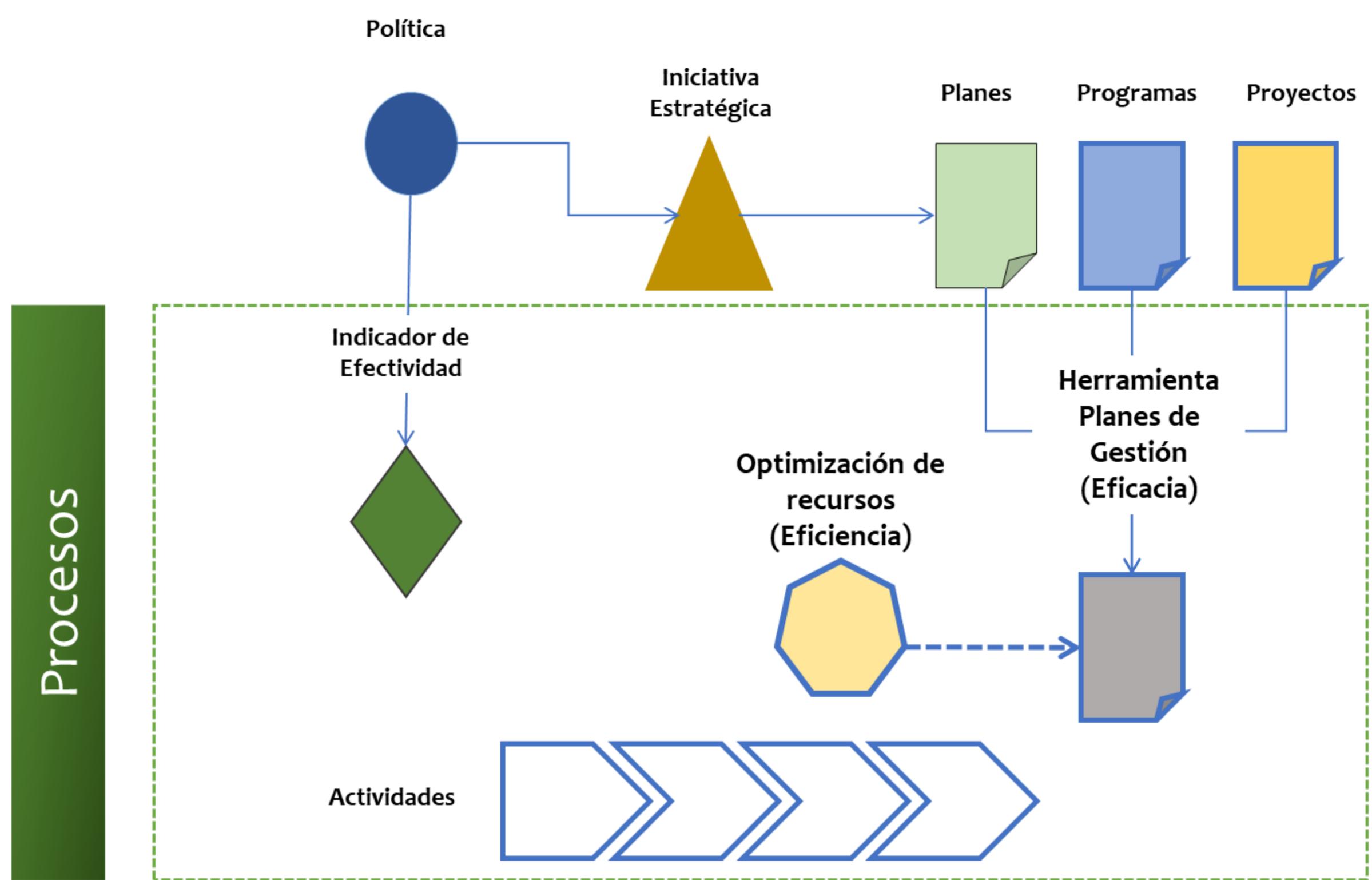
organización debe determinar:

- a) Lo que es necesario monitorear y medir;
- b) Los métodos para monitorear, medir, analizar y evaluar, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos;
- c) Cuando se deben realizar el monitoreo y la medición;
- d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del monitoreo y la medición.

La organización debe retener la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. También debe evaluar el desempeño de las operaciones de seguridad y la eficacia del SGOS.

En la construcción de su **plan de Gestión**. Realizamos el proceso de identificación de las actividades particulares que integran completamente la organización y que como resultado entregan un valor único a sus grupos de interés, a través de las siguientes actividades:





<b>Código:</b>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
<b>Fecha:</b> 0	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
<b>Versión:</b>		
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b>		<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO DE PROCESO:</b>
<b>DUEÑO DE PROCESO:</b>		<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>
<b>HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN</b>		
Ver Módulo Indicadores		
<b>PROCESOS O PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
		<b>DESCRIPCIÓN      RESPONSABLE</b>
		<b>PLANEAR</b>
		<b>HACER</b>
		<b>VERIFICAR</b>
		<b>ACTUAR</b>
<b>RECURSOS</b>		
VER MANUAL DE FUNCIONES (Talento Humano), INVENTARIOS (Activos), PLAN DE COMPRAS UNIDAD, INFRAESTRUCTURA (Instalaciones), ENTRE OTROS (Según aplique)		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Analista del Seguridad	Jefe de Seguridad Fisica	
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>

Página 1 de 1	EMPRESA DE SEGURIDAD <b>xxxx</b>
Código:	
Fecha: 15/02/24	
Versión:	

Objetivo del Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada:

Nombre del plan: Versión del plan: 0

Descripción: Responsable:

Indicador:	<b>META:</b>				
	1er. Trim.	2o. Trim.	3er. Trim.	4o. Trim.	TOTAL

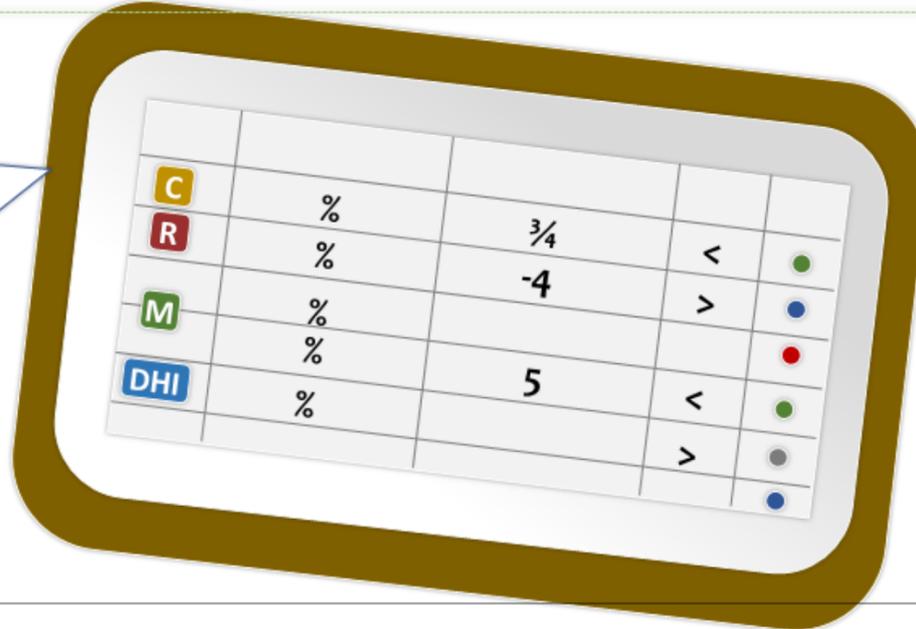
Programa: Seguridad Física Área organizacional: Presupuesto:

Nombre de la Tarea	Descripción de la tarea	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	Presupuesto	Tareas de Recurso

<b>ELABORÓ:</b>  Responsable del plan	<b>REVISÓ:</b>  Jefe de Seguridad Física	<b>APROBÓ:</b>  Gerente Empresa
---	--	---------------------------------------

# Matriz Estratégica de indicadores

Mecanismo de medición, control y evaluación que a través de indicadores miden el cumplimiento de los objetivos del mapa estratégico.



C	%			
R	%	3/4	<	●
M	%	-4	>	●
DHI	%	5	<	●
			>	●

## Componentes relevantes

<b>Perspectiva</b>	Identificación que permite visualizar la alineación de los objetivos con los indicadores, de acuerdo a cada categoría (Clientes- Recursos – Misional – Desarrollo Humano e innovación)
<b>Nombre del indicador</b>	Definición gramatical concreta que identifica el indicador.
<b>Definición operacional</b>	Expresión matemática con la cual se calcula el indicador, la cual debe mostrar de forma explícita el algoritmo o el procedimiento requerido para llegar a esa expresión
<b>Temporizador</b>	Define la periodicidad de medición del indicador de acuerdo con la intención por la cual se creó y los resultados esperados para el análisis y toma de decisiones (Mensual)
<b>Meta</b>	Valor numérico de referencia al cual se quiere llegar con los resultados presentados por los indicadores ,en un período de tiempo determinado

## Objetivo General del Programa de Riesgo Público

Identificación del Indicador								Programación y Seguimiento				
Nombre del Objetivo	Nombre del Indicador	Descripción	Unidad de Medida	Fórmula	Variables del Indicador	Periodicidad de medición	Tipología	Línea Base	Meta	Resultado	Fecha de corte	Observaciones
Objetivo General del Plan: XXX	Debe ser corto, conciso y auto explicativo	Breve descripción que el indicador va a proporcionar	Corresponde a un parámetro de referencia que determina la magnitud del indicador	Descripción de los cálculos necesarios para obtener un valor cuantitativo.	Se detalla cada una de las variables que intervienen en el cálculo del indicador	Frecuencia con la cual se recolecta la información y se calcula la información.	Si es de resultado, proceso o estructura	Información que describe la situación previa a la intervención.	Cantidad programada o valor objetivo.	Cantidad lograda para el periodo de registro.	Fecha a la cual se registra la información.	Se da contexto a los avances.
<b>Ejemplo: Programa de Riesgos Públicos</b>	Novedades Seguridad Física	Mide la afectación a la seguridad física	Numérica	días con novedad de seguridad física (con afectación) / Días de la semana	días con novedad de seguridad física (con afectación)	Diario / Seguimiento semanal	Efecto	0	0	0	30/08/2024	Se han declarado que por las diferentes acciones tomadas desde la creación del programa se ha reducido la materialización del Riesgo Publico

**PLANIFICACION PARA LOGRAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS**

OBJETIVO INTEGRAL	PROCESO	QUE HACER	COMO SE VA HACER	RECURSOS	TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META %	FRECUENCIA	FUENTE DE LA INFORMACION	RESPONSABLE MEDICION
<b>1. Cumplir los requisitos legales aplicables a la actividad económica de la Empresa</b>	<b>GESTION GERENCIAL</b>	Cumplir los requisitos legales vigentes aplicables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de la Normatividad legal vigente aplicable</li> <li>- Diseñar e implementar procedimientos</li> <li>- Medir, analizar y hacerle seguimiento a los indicadores</li> <li>- Realizar auditorias interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente</li> <li>- Equipos de computo y comunicación</li> <li>- Presupuesto</li> </ul>	<b>CALIDAD MEDIO AMBIENTE SST SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINSITRO</b>	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	NUMERO DE REQUISITOS LEGAES CUMPLIDOS/NUMERO DE REQUISITOS LEGALES IDENTIFICADOS	100%	Semestral	Matriz de requisitos legales Soportes contables	Gerencia SGI
	<b>GESTION COMERCIAL</b>	Estudios de Seguridad (Clientes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de antecedentes en las listas restrictivas</li> <li>- Verificación de la documentación legal</li> <li>- Actualización periódica de la información de los clientes</li> <li>- Seguimiento de Indicadores</li> <li>- Auditorias internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente</li> <li>- Equipos de computo y comunicación</li> <li>- Presupuesto</li> </ul>	<b>BASC - SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO</b>	CONFIABILIDAD DE CLIENTES	( NÚMERO DE CLIENTES SIN NOVEDADES NEGATIVAS EN LAS VERIFICACIONES Y DOCUMENTOS/ TOTAL DE CLIENTES)*100	95%	Ánual	Estudios de Seguridad	Comercial
<b>5. Asegurar la satisfacción del cliente, a través del cumplimiento de los requisitos requeridos y la optimización de recursos.</b>	<b>GESTION OPERATIVA</b>	Seguimiento del cumplimiento del servicio de acuerdo con los requisitos del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento periódico de la trazabilidad del cumplimiento de los requerimientos del cliente</li> <li>- Seguimiento del cumplimiento de indicadores</li> <li>- Auditoria interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente</li> <li>- Equipos de computo y comunicación</li> <li>- Presupuesto</li> </ul>	<b>CALIDAD BASC - SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO SST</b>	SEGURIDAD EN LA OPERACIÓN - SERVICIO	PERDIDAS ECONOMICAS CAUSADAS POR: ROBOS, HURTOS O DAÑOS DE LOS BIENES DEL CLIENTE, EN UN PERIODO	<=\$ 3.0000.000	Mensual	Reporte mensual de novedades	Operaciones

### 9.1. MONITOREO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 9.1.1. Generalidades



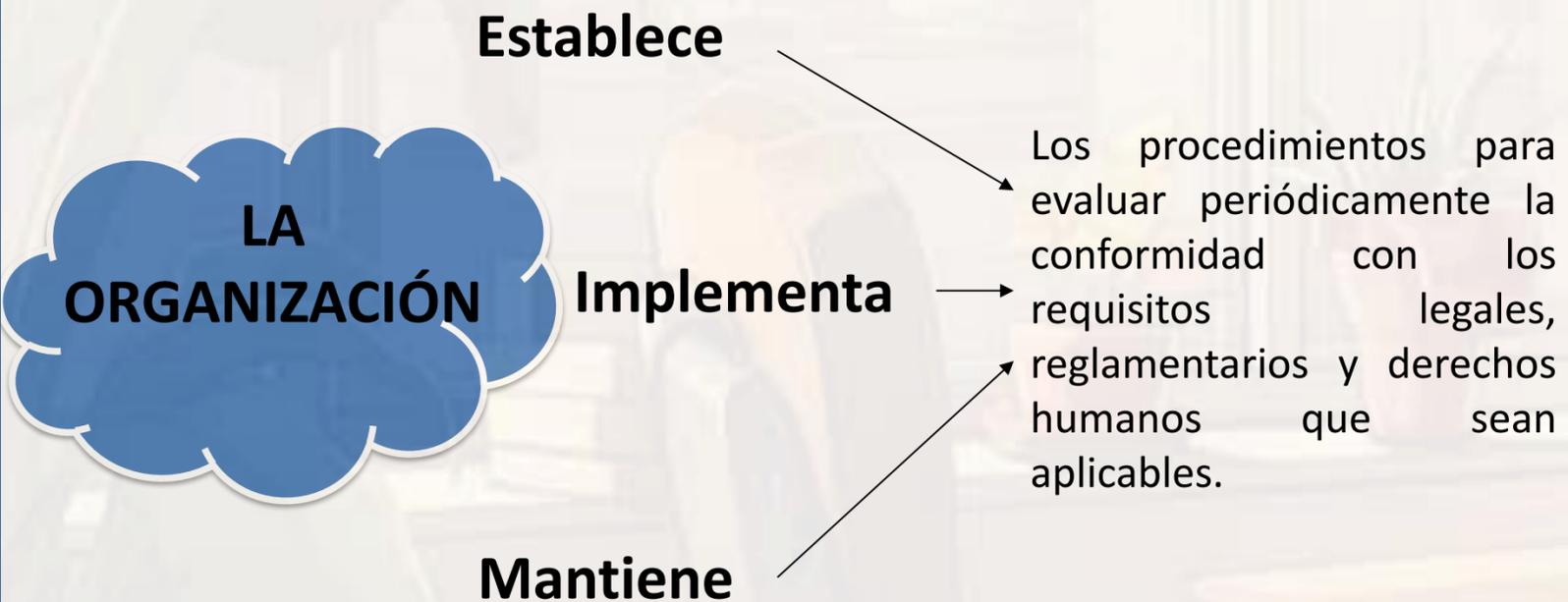
La organización debe mantener los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.

La organización debe determinar:

- lo que es necesario monitorear y medir;
- los métodos para monitorear, medir, analizar y evaluar, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos;
- cuándo se deben realizar el monitoreo y la medición;
- cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del monitoreo y la medición.

La organización debe retener la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. También debe evaluar el desempeño de las operaciones de seguridad y la eficacia del SGOS.

## 9.1.2. EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD



## 9.1.3. EJERCICIOS Y PRUEBAS

**LA ORGANIZACIÓN DEBE:**

Poner a prueba la pertinencia y la eficacia de los planes, los procesos y procedimientos del SGOS, incluyendo las relaciones con las partes interesadas y las interdependencias con los subcontratistas.

**Escenarios Deportivos**

**Gestión de incidentes**

**Pruebas de estrés**

2.

## 9.2. AUDITORIA INTERNA



9.2.1 La organización debe establecer, implementar y mantener un programa de auditorías de la gestión de las operaciones de seguridad, y ejecutar dichas auditorías a intervalos planificados para obtener información sobre si el SGOS:

- a) cumple con:
  - los propios requisitos de la organización para su SGOS;
  - las obligaciones legales, reglamentarias, de derechos humanos y contractuales pertinentes;
  - los requisitos de esta norma;
- b) se implementa y mantienen de manera eficaz y correcta;
- c) se ejecuta según las expectativas;
- d) ha sido eficaz en lograr la política, los objetivos y las metas del SGOS de la organización.



### 9.2.2 La organización debe:

- a) Planificar, establecer, implementar y mantener un programa de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y el reporte, el cual debe tomar en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas de interés, así como los resultados de las auditorías previas.
- b) Definir los criterios de auditoría, la frecuencia según el ámbito, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y de reporte para cada auditoría.
- c) Seleccionar los auditores y ejecutar las auditorías para asegurar objetividad e imparcialidad en el proceso de auditoría (p. ej., los auditores no deberían auditar su propio trabajo).
- d) Asegurar que los resultados de la auditoría se reportan a la dirección pertinente para el área sometida a la auditoría.
- e) Retener la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de este.

La dirección responsable del área que se somete a la auditoría debe asegurar que se emprenden las acciones sin demora indebida para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones que se han ejecutado y el reporte de los resultados de la verificación.



3.

## 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



## 9.3.3.Elementos de salida de la revisión

### 9.3.1. Generalidades

La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:

- a) el estado de las acciones derivadas de revisiones previas por la dirección;
- b) los cambios en aspectos externos e internos que sean pertinentes para el SGOS;
- c) información sobre el desempeño de las operaciones de seguridad, que incluye las tendencias en:
  - no conformidades y acciones correctivas;
  - resultados del monitoreo y la medición;
  - resultados de auditoría.
- d) impactos en las operaciones de seguridad;
- e) criterios y controles de la gestión del riesgo;
- f) oportunidades de mejora continua.



## 9.3.3.Elementos de salida de la revisión

### 9.3.2.Elementos de entrada para la revisión

Los elementos de entrada para la revisión por la dirección deben incluir:

- a) resultados de las auditorías y revisiones del SGOS;
- b) retroalimentación de las partes interesadas;
- c) técnicas, productos o procedimientos que se podrían emplear en la organización para mejorar el desempeño y la eficacia del SGOS;
- d) estado de las acciones preventivas y correctivas;
- e) resultados de los ejercicios y las pruebas;
- f) riesgos que no han sido tratados adecuadamente en la evaluación del riesgo anterior;
- g) reporte de incidentes;
- h) resultados de las mediciones de la eficacia;
- i) acciones de seguimiento derivadas de las revisiones anteriores por la dirección;
- j) todos los cambios que podrían afectar al SGOS;
- k) suficiencia de las políticas y los objetivos;
- l) recomendaciones para la mejora.



### **9.3.3.Elementos de salida de la revisión**

#### **9.3.3.Elementos de salida de la revisión**

Los elementos de salida de las revisiones por la alta dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con los cambios posibles en las políticas, los objetivos, las metas y otros elementos del SGOS, con el propósito de promover la mejora continua que incluyan:

- a) mejora de la eficacia del SGOS;
- b) actualización de la evaluación del riesgo y de los planes de gestión del riesgo;
- c) modificación de los procedimientos y controles que afecten a los riesgos, según sea necesario, para responder a eventos internos o externos que puedan afectar al SGOS;
- d) recursos necesarios;
- e) mejora de la manera en que se mide la eficacia de los controles.

# 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/>





# ¿Preguntas?



# Evaluémonos

---



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**