

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 10: AUDITORIA II EN LA 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



Experto Líder:

PAOLA ANDREA RAMIREZ AVILA

Perfil Profesional:

Administradora de empresas, especialista en docencia universitaria, y en gestión del talento humano; magister en dirección de personal y en seguridad y salud en el trabajo. Coach ontológico, tutor virtual de diferentes universidades, conferencista de la Cámara Internacional de Conferencistas.



pararamirez@hotmail.com



3142053053



Ruta del conocimiento



Evaluémonos



*“ SOMOS UN CÚMULO DE
EXPERIENCIAS. LA EXPERIENCIA SE
ADQUIERE DE LOS FRACASOS Y DE LOS
EXITOS.”*

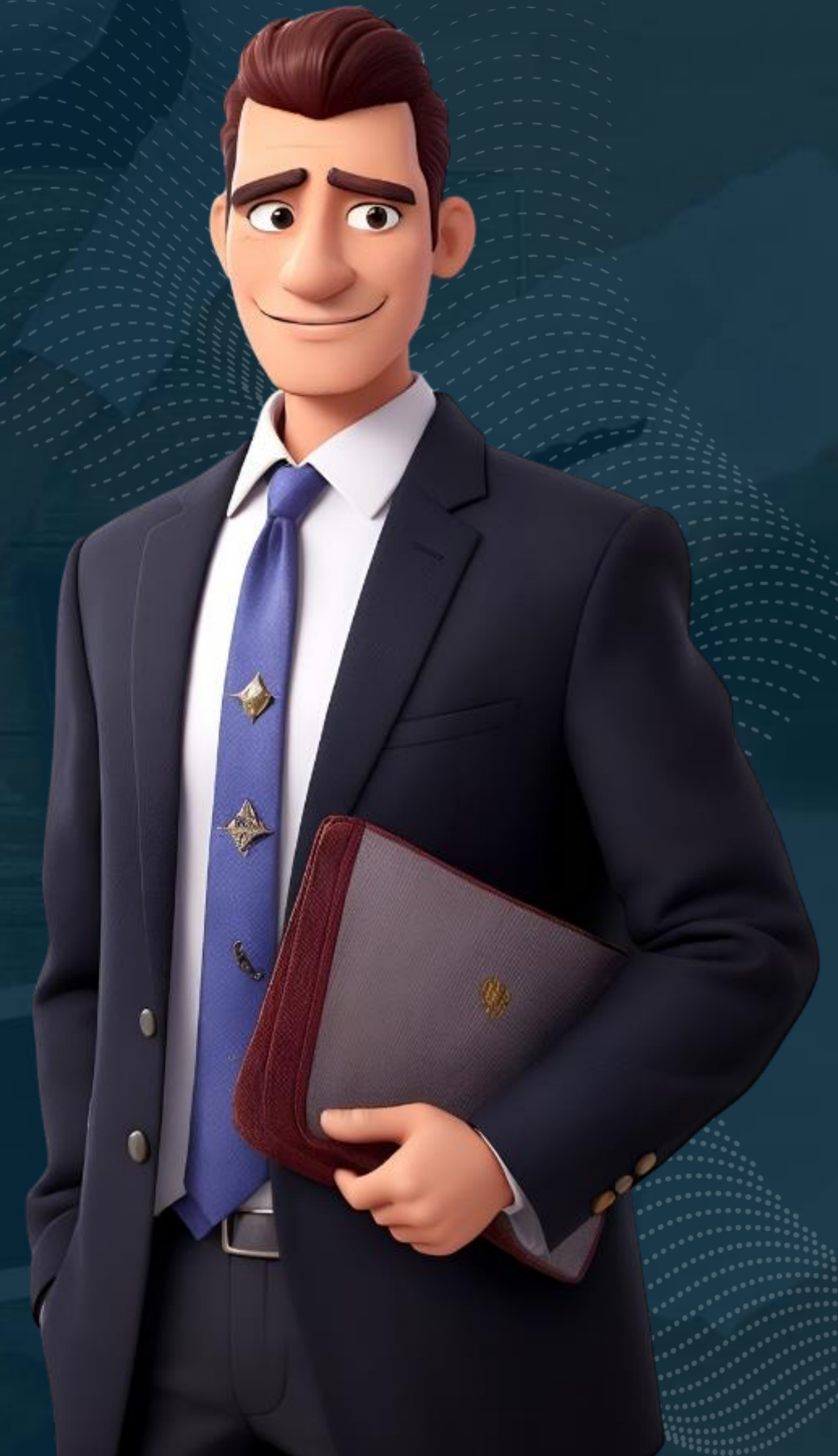


TABLA DE CONTENIDO

01

**TÉRMINOS Y
DEFINICIONES
AUDITORIA ISO 19011**

02

**GENERALIDADES DE LAS
AUDITORIAS**

03

**CASO PRÁCTICO DE
AUDITORIA**

04

**ANÁLISIS DE LA NORMA
TÉCNICA ISO 18788 EN
AUDITORIA**

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



Brindar herramientas para realizar auditorías internas al Sistema de Gerencia integral, aplicando los lineamientos de la norma ISO 19011:2018



Desarrollar las habilidades de los participantes para elaborar e identificar hallazgos en las auditorías al SGOSP.



Comprender la importancia de realizar auditorías internas para evaluar el mejoramiento continuo de un SIG.



Aprender a construir los hallazgos en una auditoría.

1.

NORMA INTERNACIONAL ISO 19011:2018 TÉRMINOS Y DEFINICIONES



AUDITORIA

Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas objetivamente a fin de determinar hasta qué punto se cumplen los criterios de auditoría.

ALCANCE ISO 19011

Esta norma proporciona una guía para auditar sistemas de gestión, incluyendo los principios de auditoría, como manejar un programa de auditoría, como conducir una auditoría así como la guía para evaluar la competencia de aquellos que están involucrados en las auditorías. Esta norma es aplicable a todas las organizaciones que quieran auditar un sistema de gestión.

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

- a) Conforme:** cumplimiento de un requisito.
- b) No conforme o no conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- c) Observación:** no conformidad potencial.
- d) Oportunidad de mejora:** se relaciona con aquellos aspectos que son susceptibles de mejorarse

2.

GENERALIDADES DE LA AUDITORIA



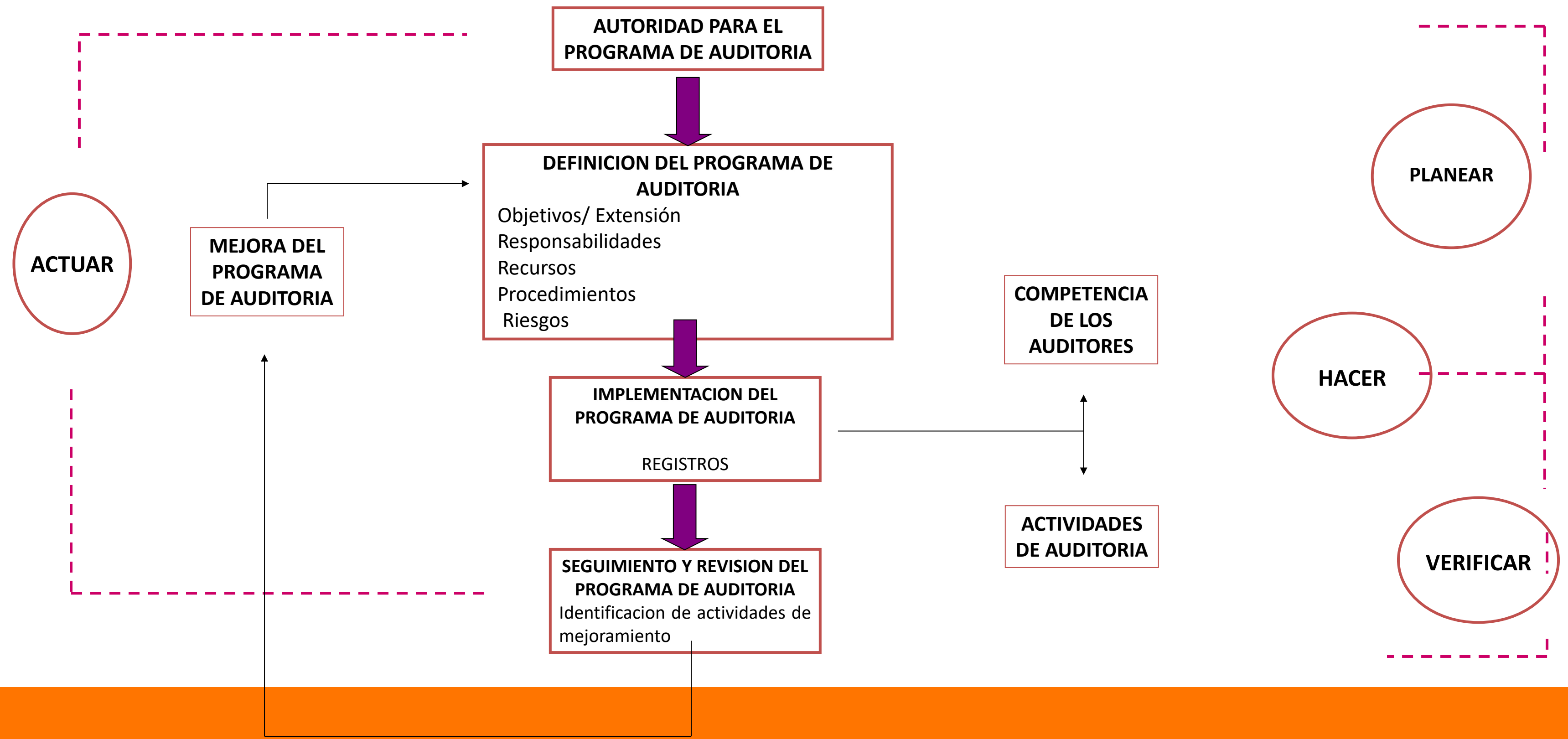
9.2.2 La organización debe:

- 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.

GESTION DEL PROGRAMA DE AUDITORIA



3.

CASO PRÁCTICO DE AUDITORIA



Hurto a Residencia



En un conjunto residencial ubicado en un exclusivo sector de la ciudad, vive Manuel un reconocido periodista de una canal de televisión.

El cual el día miércoles por un viaje de trabajo tuvo que salir de la ciudad.



Hurto a Residencia



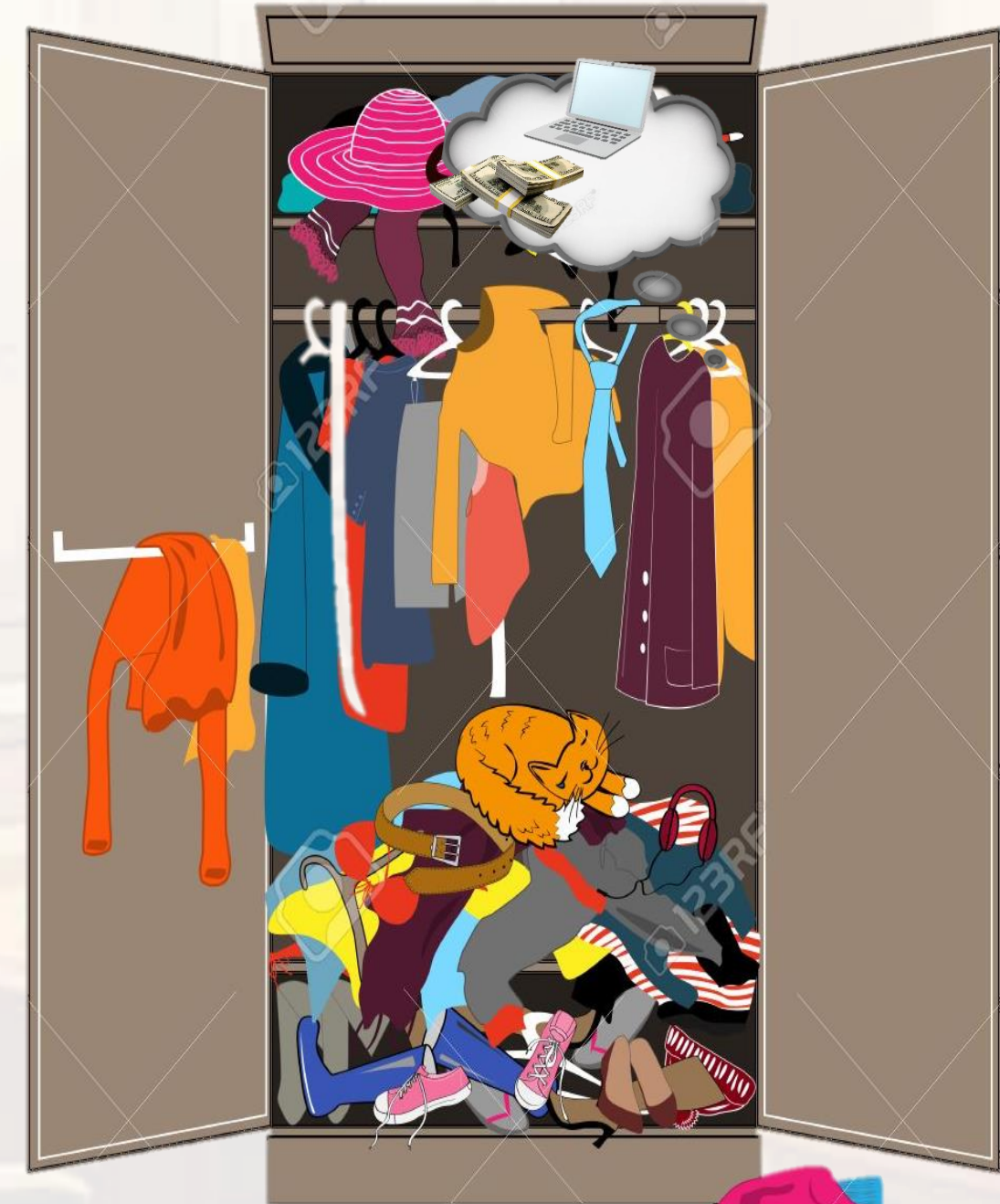
El conjunto en el que él vive algunos vecinos murmura y califican de pésimo el servicio de seguridad en el cual notan una gran negligencia por parte de los guardas, su compromiso y responsabilidad dejaban mucho que desear, en muchas ocasiones fueron vistos distraídos con charlas, teléfonos móviles y otros asuntos personales, descuidando sus deberes de seguridad.



Hurto a Residencia



El día domingo cuando Manuel regreso de su viaje, percibió algo raro en su apartamento y al revisar más detalladamente noto que los cajones de su escritorio estaban desordenados, su armario estaba abierto y sus mesas de noche estaban revolcadas, al revisar se dio cuenta que hacían falta algunas pertenencias, como su portátil, su cámara profesional, un par de joyas y dinero en efectivo que tenía reservado para pagar sus cuentas.



Hurto a Residencia



Manuel dio aviso a la administración del conjunto y procedieron a verificar las cámaras de seguridad, en estas se muestra como dos días atrás llega a la recepción un supuesto repartidor de domicilios con la distintiva mochila de un establecimiento de comidas rápidas, minutos después ingresa un segundo repartidor con otro supuesto domicilio, se evidencia como el guarda de la entrada permite el acceso a los sujetos para hacer entrega de los domicilios sin verificar el apartamento al que se dirigen



Hurto a Residencia



En las grabaciones se ve como los dos sujetos llegan al mismo apartamento y con gran facilidad, al parecer con unas “llaves maestras” ingresan al bien inmueble y salen con las algunas pertenencias de Manuel, camufladas en las mochilas de su uniforme y finalmente salen del conjunto sin problema alguno.



Hurto a Residencia



Manuel, indignado con lo sucedido aprovecha su labor periodística para desprestigiar la labor de la multinacional de seguridad privada ABSEXYZ quien es la que presta a través de una seccional el servicio de vigilancia a este conjunto residencial. Por lo cual la empresa ordena una auditoría interna para determinar fallo y poder responder por lo sucedido y pronunciarse públicamente ante los medios y autoridades.



4.

ANÁLISIS DE LA NORMA TÉCNICA ISO 18788 EN AUDITORIA



Determinación de los hallazgos de la auditoría

Al determinar los hallazgos de la auditoría, debería considerarse lo siguiente:



- A. El seguimiento de los registros y las conclusiones de auditorías previas.
- B. Los requisitos del cliente de la auditoría.
- C. La exactitud, la suficiencia y la adecuación de las evidencias objetivas para apoyar los hallazgos de la auditoría.
- D. El grado en que se han realizado las actividades de auditoría planificadas y en que se han logrado los resultados planificados.
- E. los hallazgos que excedan la práctica normal, o las oportunidades de mejora
- F. El tamaño de muestra
- G. La categorización (si existe) de los hallazgos de la auditoría.

REGISTRO DE CONFORMIDADES

Para los registros de conformidad, debería considerarse lo siguiente:

- A. La descripción de o la referencia a los criterios de auditoría respecto a los cuales se muestra la conformidad.
- B. La evidencia de la auditoría para respaldar la conformidad y la eficacia, si es aplicable.
- C. La declaración de conformidad, si es aplicable.

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES

Para los registros de no conformidad, debería considerarse lo siguiente:

- A. La descripción de los criterios de auditoría o la referencia a los mismos.
- B. La evidencia de la auditoría.
- C. La declaración de no conformidad.
- D. Los hallazgos de la auditoría relacionados, si es aplicable.

EJEMPLO DEL HALLAZGO

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
Para la redacción de las no conformidades, se deben tener en cuenta:

El criterio del auditor

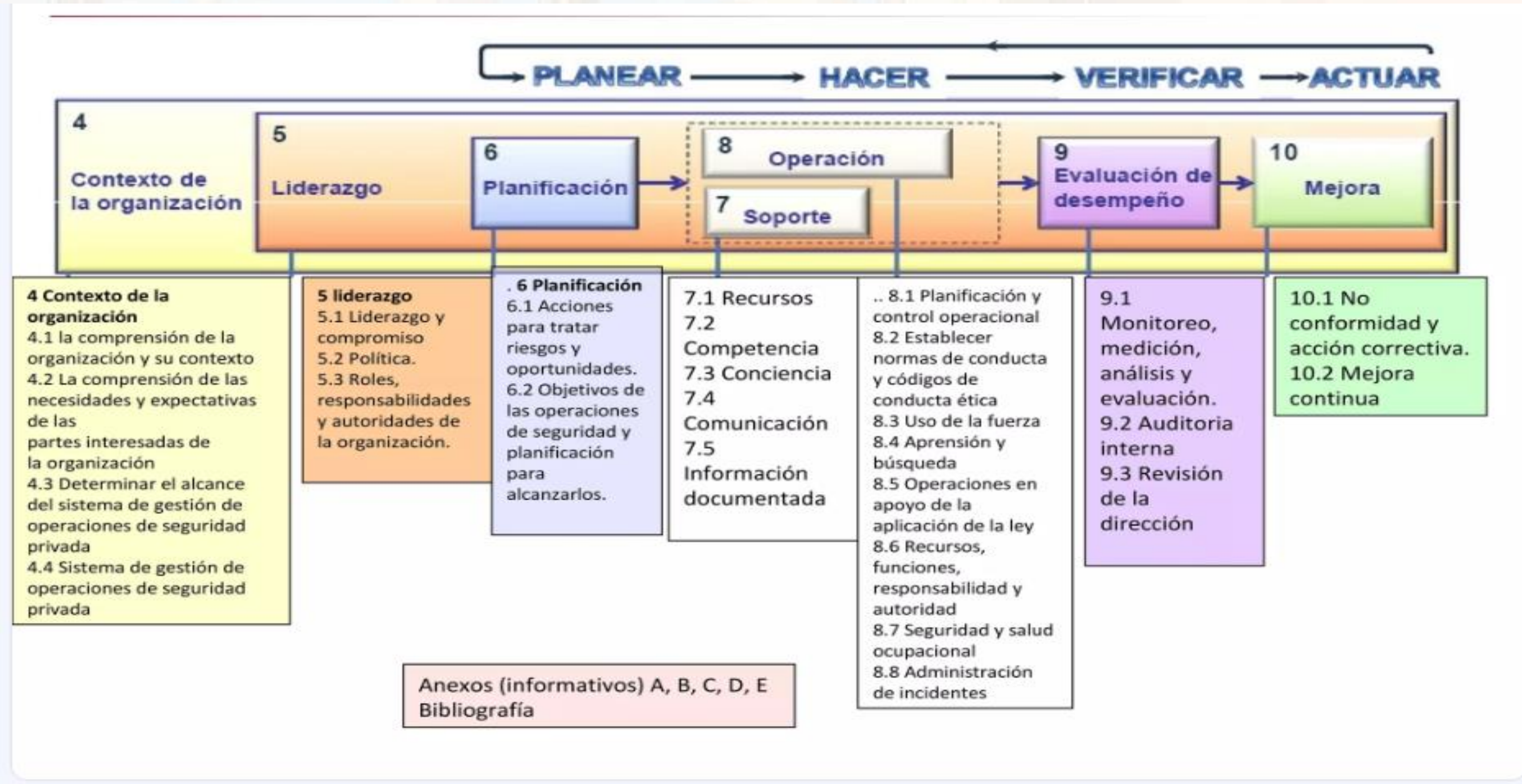


EJEMPLOS DE NO CONFORMIDADES

En revisión a la matriz de riesgos de la compañía M-17-002, V1, se evidencia que, aunque se identifican oportunidades para el sistema de gestión de la seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, no se evidencia acciones para abordar o mantener dichas oportunidades, incumpliendo el numeral 6.1.1. de ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Según revisión al procedimiento de identificación de requisitos legales PR-GG-001 V5 y matriz de requisitos legales FT-SGI-003, se evidencia que, aunque se ha definido la actualización de los requisitos mensualmente, el registra última actualización desde diciembre de 2018, contraviniendo en procedimiento interno, PR-GG-001V3.

ESTRUCTURA DE LA NORMA



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

PLANIFICAR

4 Contexto de la organización

4.1 la comprensión de la organización y su contexto

4.2 La comprensión de las necesidades y expectativas de las

partes interesadas de la organización

4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de operaciones de seguridad privada

4.4 Sistema de gestión de operaciones de seguridad privada

Desconocimiento de la misionalidad y plataforma estratégica de la empresa de seguridad privada
Falta de autorreconocimiento de los protocolos de acceso a instalaciones

- Dentro de las partes interesadas:
- El cliente propiedad horizontal,
 - - Inquilino propietario y arrendador
 - - Los visitantes
 - Los domiciliarios, etc

El alcance va en la operacionalización del servicio
En la prestación y garantía de protección a las instalaciones y bienes, el cual no se cumplió

Se incumple con el compromiso de cumplimiento de la norma en términos de calidad, reputación, perjuicios

5. LIDERZGO

PLANIFICAR

5 liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2 Política.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.

- Los Guardas de Seguridad no conocen la importancia de la gestión eficaz en las Operaciones de Seguridad
 - Posiblemente no hay una debida orientación y apoyo a las personas que contribuyen a la eficacia del SGOS, pues los Guardas son por decir menos, los colaboradores clave y mas importante dentro de este sistema
 - No se evidencia motivación para que integren operaciones de seguridad conscientes como parte de la misión de la organización
-
- Incumplimiento a la Política, Los Guardas de Seguridad no realizaron los controles operacionales y controles de acceso adecuados lo que contribuye a la materialización del riesgo, Incumpliendo con la Política
-
- 1)Que se asigne una o más personas con la COMPETENCIA, ROL. RESPONSABILIDAD y AUTORIDAD para asegurar el cumplimiento del SGOS
 - 2)Presuntamente ya se podrán haber presentado quejas del cliente por el comportamiento de los Guardas, de lo cual posiblemente la Alta Gerencia no tenía conocimiento
 - 3)No se promueve la conciencia del Sistema de Gestión de las Operaciones de Seguridad en todos los niveles de la organización

6. PLANIFICACIÓN

PLANIFICAR

. 6 Planificación
6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades.
6.2 Objetivos de las operaciones de seguridad y planificación para alcanzarlos.

Problema: La falta de un análisis de riesgos adecuado en el conjunto residencial permitió la entrada de personas no autorizadas que causaron un robo en el apartamento de Manuel

Aplicación: Una planificación adecuada habría identificado la necesidad de procedimientos rigurosos para controlar el acceso de los repartidores y otros visitantes. La evaluación de riesgos debería haber considerado la posibilidad de que personas malintencionadas pudieran hacerse pasar por repartidores

Problema: La empresa de seguridad ABSECURITY no parece haber establecido objetivos claros de desempeño, como la vigilancia continua y la atención a los procedimientos de seguridad por parte de los guardias.

Aplicación: La planificación debe incluir la definición de objetivos de seguridad, como la verificación de la identidad y destino de todas las personas que ingresan, especialmente en un sector residencial exclusivo. Los objetivos también deben incluir la capacitación y supervisión constante del personal para asegurar que no se distraigan de sus funciones

Ejemplo: Un objetivo para que los guardas no utilizaran dispositivos móviles durante su turno, a menos que fuera por razones de trabajo, asegurando que su atención estuviera completamente en sus responsabilidades de vigilancia.

7. SOPORTE

7.1 Recursos

7.2

Competencia

7.3 Conciencia

7.4

Comunicación

7.5

Información

documentada

Se debe contemplar el análisis de la información relevante, herramientas de gestión, recursos humanos, equipo de protección y apoyo logístico. Para lo cual se evidencia que el actuar en el recurso humano, fue la falla frente al protocolo de acceso, validación de movimientos sospechosos, validación de registro, confirmación con la vivienda.

Es necesario contar con personal idóneo y competente en el entendido de cumplimiento en procesos de formación, capacitación y entrenamiento, se evidencia desconocimiento de protocolos, por tanto incompetencia en el actuar.

Se incumple la toma de conciencia en el cumplimiento de la Política del SGOSP

No se usa adecuadamente los canales de comunicación, citófono, radio, validación con los inquilinos o propietarios habitantes del conjunto.

Se evidencia ausencia en la validación de la identificación de los visitantes externos como son los domiciliarios y la autorización emitida por el habitante del apartamento para asegurar el acceso con el protocolo documentado e informado para tal proceder.

8. OPERACIONES

.. 8.1 Planificación y control operacional

8.2 Establecer normas de conducta y códigos de conducta ética

8.3 Uso de la fuerza

8.4 Aprensión y búsqueda

8.5 Operaciones en apoyo de la aplicación de la ley

8.6 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

8.7 Seguridad y salud ocupacional

8.8 Administración de incidentes

Se observa el incumplimiento al literal F y G, el cual indica la necesidad de implementar controles de gestión del riesgo para minimizar la probabilidad y las consecuencias de un evento perturbador o indeseable. Así mismo, lograr los objetivos y las metas de sus operaciones de seguridad.

Incumplimiento al código de comportamiento y conducta al mantener chateando con sus equipos móviles personales y su falta de empatía en la prestación del servicio.

No aplica

Tener a disposición de las entidades competentes, bajo cadena de custodia, las evidencias y soportes físicos, magnéticos y versiones de lo sucedido.

Se valida la competencia (certificados, estudios y experiencia) al igual que la idoneidad (que la persona cumpla de manera satisfactoria su prestación de servicio). Se validan PQRSD del servicio y se individualiza insatisfacción de funcionarios en particular

No aplica

Validación de Póliza de seguro de responsabilidad civil

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

**9.1
Monitoreo,
medición,
análisis y
evaluación.
9.2 Auditoria
interna
9.3 Revisión
de la
dirección**

La medición dentro de la materialización del riesgo incrementa las cifras de incumplimiento en términos de calidad, daño antijurídico, daño reputacional.
La cifra de afectación y daño por caso indeseable requiere de un plan de mejoramiento, tratamiento al caso, alcance disciplinario al profesional de seguridad, validación de las pólizas contractuales de cumplimiento.

Se realiza por programa de auditoria generalmente
Para este caso se programa por suceso repentino indeseable que requiere ser tratado

Suceso que hace parte de la documentación de la vigencia

10. MEJORA

**10.1 No
conformidad y
acción correctiva.
10.2 Mejora
continua**

Incumplimiento al procedimiento operativo de registro y autenticación de acceso a instalaciones

Incidente que afecta todo el sistema (PHVA) requiere plan de trabajo y análisis de la alta dirección

Bibliografía

- **NORMA INTERNACIONAL ISO 19011:2018**
- **ISO 19011:2018. DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN-** Jefe del Servicio de Educación
ICONTEC internacional.
- **Norma ISO 18788:2015 Como Estrategia Para Las Empresas De Seguridad Privada Frente Al Movimiento De Violencia En La Sociedad Actual -**
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36827/RiveraMendivelsoMariaLucia2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- **Aspectos de la Implementación De La Norma ISO 18788 en el Sector De La Seguridad Privada En Colombia -**
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39469/GUTIERREZ%20WILFORD%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



INVITACIÓN

2025

TE ESPERAMOS EN ESTA
COMUNIDAD



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**