

**Aplicación de fundamentos básicos de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en  
la empresa Seguridad Omega**

**Corporación Universitaria Remington  
Facultad de Ciencias Contables  
Facultad de Ingenierías**

**Carlos Daniel Montiel Fernández  
Jonathan José Bambague Meneses**

**Seminario de calidad bajo las normas ISO 9001  
Mary Evelyn Osma Landazabal  
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.  
2024**

## Tabla de contenido

	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	<b>NUMERAL 4: CONTEXTO.....4</b>
1.1	Reseña de la Empresa..... 4
1.2	Contexto de la Organización: DOFA y PESTAL ..... 4
1.3	Partes interesadas ..... 8
1.4	Mapa de Procesos para Seguridad Omega..... 9
1.5	Procesos Clave u Operativos: ..... 10
1.6	Procesos de Soporte ..... 11
<b>2</b>	<b>NUMERAL 5: LIDERAZGO ..... 12</b>
2.1	Estructura organizacional de la Empresa (organigrama) ..... 12
2.2	Políticas de Calidad de Seguridad Omega ..... 12
<b>3</b>	<b>NUMERAL 6: PLANIFICACION..... 13</b>
3.1	Registro de acciones correctivas y preventivas ..... 13
3.2	Objetivos de Calidad ..... 13
<b>4</b>	<b>NUMERAL 7: APOYO ..... 13</b>
4.1	Descripción de la Matriz de Comunicaciones ..... 13
<b>5</b>	<b>NUMERAL 8: OPERACIÓN..... 14</b>
<b>6</b>	<b>NUMERAL 9: EVALUACION DEL DESEMPEÑO ..... 15</b>
6.1	Indicadores de gestión (Ver documento de Excel Indicadores de gestión) ..... 15
6.2	Plan de Auditoría Interna para el Proceso de Vigilancia (Basado en ISO 9001) 15
6.3	Alcance..... 16
6.4	Objetivos..... 16
6.5	Procedimiento de Auditoría ..... 16
6.6	Recursos y responsabilidades ..... 17

6.7	<b>Indicadores específicos para medir el cumplimiento de los KPI:</b>	17
6.8	<b>Análisis de datos:</b>	17
7	<b>NUMERAL 10: MEJORA</b>	18
7.1	<b>Acciones Correctivas para los Indicadores de la Empresa de Seguridad Privada Omega</b>	18
7.1.1	<b>Indicador 1:</b> Mantener una tasa de fallas técnicas inferior al 2% en los sistemas de vigilancia instalados	18
7.1.2	<b>Indicador 2:</b> Disminuir en un 10% anual las quejas recurrentes	18
7.2	<b>Consideraciones Adicionales para la Empresa Omega</b>	18
8	<b>Conclusiones</b>	19

#### **Tabla de Tablas**

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Matriz DOFA para Seguridad Omega	5
<b>Tabla 2</b> Análisis PEDESTAL para Seguridad Omega	6
<b>Tabla 3</b> Necesidades y expectativas de las partes interesadas de Seguridad Omega	9
<b>Tabla 4</b> Matriz de comunicaciones	14
<b>Tabla 5</b> Evaluación del Proveedor de Sistemas de Vigilancia Electrónica en Procesos misionales	14
<b>Tabla 6</b> Evaluación de proveedores/contratistas #2 críticos en Procesos misionales	15

#### **Tabla de figuras**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Mapa de proceso Seguridad Omega	10

## **1 NUMERAL 4: CONTEXTO**

### **1.1 Reseña de la Empresa**

Somos una empresa de seguridad y vigilancia privada de la ciudad de Bogotá y Cali, con más de 30 años de experiencia. Nace con la idea de prestar servicios diferentes de seguridad residencial y empresarial, donde se dignifique al guarda, convirtiendo a nuestros colaboradores en aliados estratégicos de nuestros clientes y en personas con un alto grado de motivación. Nuestros servicios que tenemos a su disposición son: vigilancia residencial, vigilancia empresarial, escoltas de personas y mercancías y vigilancia electrónica (monitoreo e instalación de sistemas de alarmas).

Constituida el 6 de marzo de 1987, Actualmente, contamos con más de 2.500 colaboradores directos y prestamos nuestros servicios en más de 800 puestos de vigilancia en el Suroccidente Colombiano. Gracias a nuestra proyección estratégica, Seguridad Omega se ha posicionado en el mercado como una empresa sólida caracterizada por la atención oportuna y efectiva a los requerimientos del cliente, la formación integral de nuestro personal y el desarrollo de los recursos tecnológicos, para traducir todo esto en un bajo nivel de siniestralidad y un alto grado de motivación de nuestro personal.

### **1.2 Contexto de la Organización: DOFA y PESTAL**

En el presente documento se llevará a cabo un análisis de la situación actual de la empresa Seguridad Omega a partir de su trayectoria y consolidación en el mercado, se presenta un diagnóstico estratégico que incluye una matriz DOFA y un análisis PEDESTAL, con el fin de identificar tanto los factores internos que definen las fortalezas y debilidades de la empresa, como los elementos externos que ofrecen oportunidades y amenazas en su entorno. Esto con el fin de proporcionar una visión sobre las capacidades de la empresa y los desafíos que enfrenta y así poder explorar el impacto de las fuerzas políticas, económicas, demográficas, ecológicas, socioculturales, tecnológicas, ambientales y legales en su operación.

**Tabla 1** Matriz DOFA para Seguridad Omega

<b>Fortalezas (DO)</b>	<b>Oportunidades (FO)</b>	<b>Debilidades (DA)</b>	<b>Amenazas (FA)</b>
Experiencia de más de 30 años en el sector	Expansión a nuevos mercados (otras ciudades, otros servicios)	Posible dependencia de un número reducido de clientes grandes	Aumento de la competencia en el sector
Gran número de colaboradores (2.500)	Desarrollo de nuevos servicios tecnológicos (inteligencia artificial, drones)	Posibles problemas de rotación de personal	Cambios en la legislación sobre seguridad privada
Posicionamiento sólido en el mercado	Alianzas estratégicas con otras empresas del sector	Falta de diversificación geográfica (concentrada en el suroccidente colombiano)	Especulación sobre la situación económica que afecten la demanda de servicios de seguridad
Alta motivación del personal	Crecimiento del sector de la seguridad debido a la percepción de la inseguridad	Posible percepción negativa de la profesión de guarda de seguridad	Eventos que afecten las operaciones.
Bajo nivel de siniestralidad	Personalización de los servicios para cada cliente	Posibles problemas de imagen de marca debido a casos aislados de corrupción	Nuevos competidores con modelos de negocio innovadores

**Fuente:** Elaboración Propia

De acuerdo con la matriz DOFA (Ver Tabla 1) la empresa tiene varias ventajas competitivas, como su trayectoria de más de 30 años, su amplia cobertura en el suroccidente colombiano, y su equipo de más de 2,500 colaboradores directos. Estas fortalezas le otorgan una sólida base operativa y reputación en el mercado. Además, la empresa se distingue por la dignificación de los guardas, lo cual se traduce en colaboradores motivados que actúan como aliados estratégicos para los clientes. La formación integral del personal y el uso de tecnología avanzada son factores que fortalecen su oferta de servicios y contribuyen a un bajo nivel de siniestralidad.

A pesar de su fortaleza operativa, Seguridad Omega enfrenta desafíos, como en algunos casos la dependencia de la tecnología, lo que puede generar vulnerabilidades si los sistemas electrónicos fallan. Además, la falta de diversificación geográfica puede limitar su expansión a nuevas regiones. Aunque la empresa se enfoca en la motivación del personal, la retención de talento en un mercado laboral competitivo sigue siendo un reto. Pero existen

oportunidades clave para la expansión de esta empresa que puede aprovechar su reputación para expandirse geográficamente a otras regiones de Colombia o incluso internacionalmente.

El crecimiento de la vigilancia electrónica también representa un campo en auge que puede fortalecer sus operaciones. La creciente inseguridad en algunas regiones también presenta oportunidades para la prestación de servicios de escolta y la expansión de contratos con sectores comerciales e industriales. Además, la posibilidad de alianzas estratégicas con empresas tecnológicas puede mejorar sus capacidades de vigilancia electrónica.

Por otra parte, el principal riesgo proviene de la competencia en aumento en el sector de la seguridad privada. Además, la empresa enfrenta cambios regulatorios en el marco legal, lo que podría alterar los requisitos de operación y aumentar costos. Asimismo, existe el riesgo de ciberataques en los sistemas electrónicos, lo que representa una amenaza para la integridad de los servicios. La creciente inseguridad en las regiones donde opera, si bien es una oportunidad, también aumenta el riesgo para los colaboradores.

**Tabla 2** *Análisis PEDESTAL para Seguridad Omega*

<b>Actor</b>	<b>Descripción</b>	<b>Impacto en Seguridad Omega</b>
<b>Político</b>	Regulación del sector de seguridad privada y posible contratación estatal en zonas vulnerables.	Estar atentos a cambios legislativos que puedan aumentar costos o alterar la operación. Oportunidades en contratos gubernamentales.
<b>Económico</b>	Crecimiento moderado de la economía colombiana, pero con fluctuaciones que pueden afectar la demanda de servicios.	Crecimiento en sectores comercial e industrial impulsa la demanda. Recesiones económicas podrían reducir el gasto en seguridad.
<b>Demográfico</b>	Alta densidad poblacional en Bogotá y Cali, y crecimiento en zonas industriales.	Aumenta la demanda de seguridad en zonas residenciales, comerciales e industriales.
<b>Ecológico</b>	Presión creciente para cumplir con normativas ambientales y sostenibilidad.	La adopción de políticas sostenibles, como el uso eficiente de energía, podría mejorar la imagen corporativa y atraer a más clientes.
<b>Sociocultural</b>	Percepción creciente de inseguridad en Colombia y mayor valoración por el trato justo de los empleados.	El enfoque en la dignificación de los guardas puede atraer a clientes que valoren una empresa con responsabilidad social.

<b>Tecnológico</b>	Evolución rápida de la tecnología de vigilancia, inteligencia artificial y ciberseguridad.	Mantenerse competitivos requiere actualización constante en tecnología de seguridad avanzada y soluciones electrónicas.
<b>Ambiental</b>	Enfocar operaciones urbanas con un uso eficiente de recursos energéticos.	Prácticas sostenibles podrían diferenciar a la empresa frente a la competencia, especialmente en servicios electrónicos y escoltas.
<b>Legal</b>	Fuertes regulaciones en el sector de seguridad privada y posibles cambios en legislación laboral.	Cumplir con las normativas es clave para operar con confianza. Cambios en legislación laboral podrían afectar la retención del personal.

**Fuente:** Elaboración Propia

El análisis PEDESTAL revela que el marco político de Colombia ha mantenido una estabilidad relativa en la regulación del ámbito de la seguridad privada. No obstante, las regulaciones cambiantes y la potencial contratación por parte del estado en áreas vulnerables presentan desafíos y posibilidades. Es crucial que la empresa monitoree las alteraciones legislativas que podrían incrementar los costos operativos o alterar las condiciones del mercado. En cuanto a la economía, el crecimiento sostenido es beneficioso para la demanda de servicios de seguridad, aunque la volatilidad económica y la especulación financiera pueden influir en la capacidad de los clientes para adquirir o retener dichos servicios.

A pesar de esto, la expansión de sectores como el comercial, logístico e industrial propicia un aumento en la demanda. Además, la presencia de esta empresa en ciudades con densidad poblacional como Bogotá y Cali es de gran oportunidad, ya que esto intensifica la necesidad de servicios de seguridad en zonas residenciales y comerciales, y el desarrollo de áreas industriales subraya la importancia de la seguridad en sitios de gran valor económico y logístico. Adicionalmente, las empresas se ven presionadas para adherirse a regulaciones y estándares ambientales. Aunque el impacto ambiental en la seguridad privada es aún reducido, pero Seguridad Omega podría destacarse implementando prácticas sostenibles, como la utilización de energía eficiente en sus sistemas de vigilancia electrónica.

Por otra parte, la sensación creciente de inseguridad en Colombia especialmente en las ciudades de operación de esta empresa impulsa la demanda por servicios de seguridad privados. Los consumidores prefieren compañías que respetan a sus trabajadores, haciendo de la valoración del personal de seguridad un atractivo adicional. Este enfoque puede captar

más clientes interesados en empresas que promueven el bienestar de su equipo. En un campo donde la tecnología avanza a pasos agigantados, Seguridad Omega debe seguir a la vanguardia, innovando en seguridad electrónica, inteligencia artificial y ciberseguridad para no perder relevancia en el mercado.

En suma, las áreas urbanas la sostenibilidad ambiental se convierte en un aspecto crucial, particularmente en el uso de energía para la vigilancia electrónica y el transporte de escoltas. Aunque actualmente no es prioritario, adoptar prácticas ecológicas podría diferenciar a la empresa a largo plazo. Dado que la seguridad privada es un sector altamente regulado, Seguridad Omega necesita adaptarse a las constantes modificaciones legales y reglamentarias. Cumplir con estas normativas es vital para la operación de la empresa y fortalece la confianza del cliente en sus servicios. La legislación laboral colombiana también juega un papel importante en la gestión de relaciones laborales, lo cual es fundamental para la satisfacción y retención del personal.

En conclusión, la evaluación integrada utilizando la matriz DOFA y el modelo PEDESTAL de Seguridad Omega revela que la empresa mantiene una posición robusta en el mercado. No obstante, se enfrenta a retos importantes debido a la necesidad de adaptarse al cambiante panorama político, económico y legal. Por otro lado, la empresa puede capitalizar los avances tecnológicos y las tendencias socioculturales para reforzar su posición competitiva. Para mantener su trayectoria de crecimiento, será fundamental explorar nuevas oportunidades de expansión y adoptar tecnologías de vanguardia, sin olvidar la importancia de gestionar las vulnerabilidades tecnológicas y conservar el talento humano.

### **1.3 Partes interesadas**

De manera general, las partes interesadas de la empresa Seguridad Omega son el sector de la Vigilancia industrial, comercial y de servicios en el Sector residencial, Escolta de Personas y Mercancías que, de manera general buscan equipos de seguridad altamente entrenados, confiables y con profesionalismo. Es esencial que cuenten con competencias comunicativas efectivas, que faciliten la interacción continua y clara entre la seguridad, la empresa y los clientes. La adaptabilidad ante las cambiantes necesidades de los clientes y el entorno es también crucial. Además, se aprecia el uso de tecnología para incrementar la seguridad y eficiencia. Por consiguiente, Seguridad Omega debe ser flexible para ajustarse a las variadas

expectativas y requerimientos de sus usuarios, que difieren según el sector de operación y que tienen las siguientes necesidades específicas:

**Tabla 3** Necesidades y expectativas de las partes interesadas de Seguridad Omega

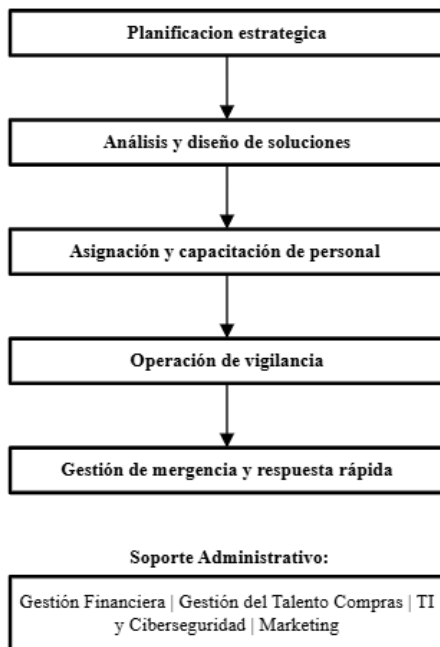
<b>Sector</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>
<b>Vigilancia Industrial, Comercial y de Servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección de activos contra robos y daños.</li> <li>- Control de acceso de empleados y visitantes.</li> <li>- Vigilancia constante de instalaciones.</li> <li>- Sistemas de seguridad electrónicos.</li> <li>- Prevención de riesgos laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en respuesta a incidentes.</li> <li>- Personal capacitado en entornos industriales/comerciales.</li> <li>- Uso de tecnología avanzada.</li> <li>- Confidencialidad en la gestión de datos.</li> <li>- Reducción de siniestralidad.</li> </ul>
<b>Vigilancia Residencial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección contra robos e invasiones.</li> <li>- Control de acceso en áreas comunes y privadas.</li> <li>- Seguridad 24/7 de personas y propiedades.</li> <li>- Instalación de alarmas y sistemas de monitoreo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal cercano y confiable.</li> <li>- Respuesta rápida a emergencias.</li> <li>- Servicios personalizados.</li> <li>- Seguridad que no interfiera en la privacidad.</li> </ul>
<b>Escolta de Personas y Mercancías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección de individuos en situaciones de riesgo.</li> <li>- Seguridad en transporte de mercancías valiosas.</li> <li>- Coordinación logística para minimizar riesgos.</li> <li>- Reducción de vulnerabilidades en rutas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal altamente entrenado en protección.</li> <li>- Discreción y profesionalismo.</li> <li>- Planificación de rutas seguras.</li> <li>- Eficiencia en tiempos y protección de mercancías.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

#### **1.4 Mapa de Procesos para Seguridad Omega**

En este apartado se describe el mapa de procesos adecuado para Seguridad Omega, estructurado en tres niveles: procesos estratégicos, procesos clave u operativos y procesos de soporte. Este tipo de mapa de procesos ayuda a visualizar cómo funcionan los flujos de trabajo en la empresa.

*Figura 1 Mapa de proceso Seguridad Omega*



**Fuente:** Elaboración Propia

**Procesos Estratégicos:** Estos procesos son clave para la planificación y el direccionamiento de la empresa.

- **Planificación Estratégica y Gestión de la Empresa:** Definir la visión, misión, valores y objetivos a largo plazo. Monitorear el desempeño del negocio y la satisfacción del cliente.
- **Gestión de la Relación con el Cliente:** Establecer y mantener relaciones con clientes, buscar nuevos contratos y mercados. Manejar la negociación y renovación de contratos.
- **Gestión del Riesgo:** Evaluar los riesgos asociados a las operaciones, como ataques cibernéticos, robos o problemas legales. Implementar políticas de mitigación y asegurar el cumplimiento regulatorio.

### 1.5 Procesos Clave u Operativos:

- **Análisis y Diseño de Soluciones de Seguridad:** Evaluar las necesidades del cliente y diseñar soluciones de seguridad personalizadas, como vigilancia electrónica, escoltas, o vigilancia en sitio.
- **Asignación y Capacitación del Personal:** Reclutar, seleccionar, entrenar y asignar al personal adecuado para cada cliente o contrato.

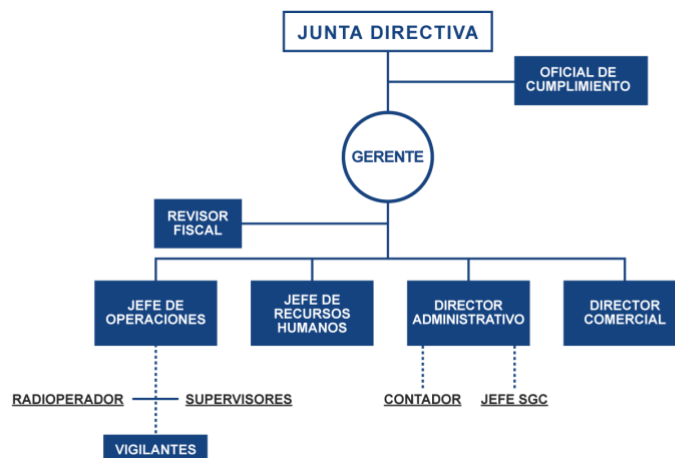
- **Operaciones de Vigilancia y Seguridad:** Realizar la vigilancia física, monitoreo de sistemas de alarma, protección de personas y escoltas de mercancías, según los contratos vigentes.
- **Supervisión y Control de Operaciones:** Monitorear continuamente la ejecución de las actividades de seguridad, asegurando que se sigan los protocolos y estándares. Supervisar y reportar incidentes.
- **Gestión de la Tecnología de Seguridad:** Implementar y mantener sistemas de seguridad electrónica (alarmas, cámaras, etc.), asegurar la actualización y el correcto funcionamiento de estos sistemas.
- **Gestión de Emergencias y Respuesta Rápida:** Tener planes y equipos de respuesta inmediata para incidentes de seguridad, como intrusiones, robos, o emergencias personales.

## 1.6 Procesos de Soporte

- **Gestión de Talento Humano:** Administrar las nóminas, bienestar y retención del personal, así como el desarrollo de capacidades mediante formación y evaluación continua.
- **Gestión Financiera y Contabilidad:** Manejar los recursos financieros de la empresa, realizar presupuestos, analizar costos y gestionar pagos y facturación.
- **Compras y Gestión de Proveedores:** Adquirir los equipos necesarios para la vigilancia, tales como uniformes, vehículos y tecnología. Mantener relaciones con proveedores estratégicos.
- **Tecnología de la Información y Ciberseguridad:** Mantener las plataformas tecnológicas internas seguras y actualizadas, incluyendo la gestión de sistemas de comunicación y seguridad informática.
- **Marketing y Ventas:** Promocionar los servicios de la empresa en el mercado, generar estrategias de marketing y ventas para captar nuevos clientes.
- **Legal y Cumplimiento Normativo:** Garantizar el cumplimiento de las leyes locales y nacionales, incluyendo regulaciones laborales, contratos y seguridad privada. Asesorar sobre aspectos legales que puedan afectar a la empresa.

## 2 NUMERAL 5: LIDERAZGO

### 2.1 Estructura organizacional de la Empresa (organigrama)



Fuente: Seguridad Omega

### 2.2 Políticas de Calidad de Seguridad Omega

A continuación, te presento las políticas de calidad para Seguridad Omega, basadas en la información proporcionada:

- **Compromiso con la Satisfacción del Cliente:** Nos comprometemos a ofrecer servicios de seguridad y vigilancia de alta calidad, que respondan de manera efectiva y oportuna a las necesidades de nuestros clientes. Buscamos generar relaciones duraderas basadas en la confianza y el cumplimiento de los requerimientos específicos de cada sector: residencial, empresarial, industrial, comercial y escoltas.
- **Formación y Desarrollo Integral del Personal:** En Seguridad Omega, consideramos a nuestros colaboradores como aliados estratégicos. Implementamos programas de capacitación continua, orientados al desarrollo de habilidades técnicas y de liderazgo. Fomentamos un entorno de trabajo motivador, donde nuestros colaboradores puedan crecer personal y profesionalmente, garantizando así un servicio de excelencia.
- **Innovación Tecnológica en Seguridad:** Incorporamos tecnologías de última generación en nuestras soluciones de seguridad electrónica, con el fin de ofrecer un monitoreo y control más eficiente. Nuestra meta es garantizar la protección integral de personas y bienes, minimizando riesgos y asegurando un bajo nivel de siniestralidad.

- **Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos:** Nos adherimos estrictamente a las normativas locales y nacionales que regulan los servicios de seguridad privada. Además, desarrollamos e implementamos políticas de gestión de riesgos para identificar, evaluar y mitigar cualquier amenaza potencial, protegiendo tanto a nuestros clientes como a nuestro personal.
- **Mejora Continua:** Nuestro enfoque está orientado hacia la mejora continua de los procesos operativos y administrativos, con el fin de optimizar la eficiencia y calidad de nuestros servicios. Mediante evaluaciones periódicas y la incorporación de mejores prácticas, buscamos mantenernos a la vanguardia en el sector de la seguridad privada.
- **Atención Personalizada y Proactiva:** Mantenemos una comunicación directa y personalizada con nuestros clientes, escuchando sus necesidades y adaptándonos a los cambios en sus requisitos de seguridad. Nuestra prioridad es anticiparnos a posibles situaciones de riesgo, para actuar de manera proactiva y garantizar la seguridad total.

### 3 NUMERAL 6: PLANIFICACION

#### 3.1 Registro de acciones correctivas y preventivas

Revisar documento de Excel de registro de acciones correctivas y preventivas

#### 3.2 Objetivos de Calidad

- Mejorar la retención y motivación del personal de seguridad
- Garantizar la operatividad de los sistemas de vigilancia electrónica
- Reducir el número de quejas por parte de los clientes

### 4 NUMERAL 7: APOYO

#### 4.1 Descripción de la Matriz de Comunicaciones

La comunicación con los clientes se centra en informar sobre el estado y las mejoras de los sistemas de vigilancia electrónica, garantizando que estén al tanto de las acciones preventivas y correctivas que la empresa realiza para minimizar el impacto de las fallas. La frecuencia es

mensual, aunque en caso de incidentes o problemas tecnológicos, se intensifica para brindar información detallada.

Entorno a los Colaboradores, dada la baja motivación y la rotación del personal, la empresa debe informar regularmente sobre los programas de formación y reconocimiento. Se programan comunicaciones trimestrales para abordar estos temas y reforzar el compromiso y la motivación del personal. Además, se realizan reuniones y envíos de correos electrónicos para mantener al equipo alineado con los objetivos y beneficios de la empresa.

Y, por último, las fallas en los sistemas de vigilancia electrónica requieren una comunicación constante con los proveedores tecnológicos para asegurar el mantenimiento preventivo y correctivo. Se establecen reuniones trimestrales para evaluar el estado de los sistemas, junto con reportes técnicos detallados de cada intervención.

**Tabla 4** Matriz de comunicaciones

Parte Interesada	Riesgo Asociado	Objetivo de la Comunicación	Frecuencia	Método de Comunicación	Responsable
<b>Clientes</b>	Fallas en los sistemas de vigilancia electrónica	Informar sobre mejoras y mantenimientos en los sistemas de seguridad Mantener al personal informado sobre programas de formación y beneficios	Mensual y cuando ocurra un incidente relevante	Correo electrónico, boletines informativos, llamadas directas	Gerente de Operaciones
<b>Colaboradores</b>	Baja motivación y rotación del personal	Garantizar el mantenimiento y actualización periódica de los sistemas	Trimestral y cada nuevo programa o incentivo	Reuniones, boletines internos, correo electrónico	Gerente de Recursos Humanos
<b>Proveedores tecnológicos</b>	Fallas en los sistemas de vigilancia electrónica		Trimestral y cada vez que se detecte una falla	Reuniones, contratos y reportes técnicos	Jefe de Tecnología

Fuente: Elaboración Propia

## 5 NUMERAL 8: OPERACIÓN

**Tabla 5** Evaluación del Proveedor de Sistemas de Vigilancia Electrónica en Procesos misionales

Criterio	Evaluación (1-5)	Observaciones	SNC
<b>Calidad del producto</b>	4	Productos generalmente fiables.	-
<b>Cumplimiento de plazos</b>	3	Ocasionales retrasos en el mantenimiento técnico.	<b>SNC 2:</b> Retrasos en servicio técnico.
<b>Soporte técnico</b>	5	Excelente atención postventa y asesoría técnica.	-
<b>Cumplimiento de normativas</b>	5	Cumple con todas las normativas de seguridad.	-

<b>Tasa de fallas técnicas</b>	3	Algunas fallas reportadas en los sistemas.	<b>SNC 1:</b> Falla en equipos de vigilancia.
--------------------------------	---	--	---

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 6** Evaluación de proveedores/contratistas #2 críticos en Procesos misionales

<b>Criterio</b>	<b>Evaluación (1-5)</b>	<b>Observaciones</b>	<b>SNC</b>
<b>Calidad del producto</b>	3	Algunas prendas de uniformes presentan desgaste.	<b>SNC 1:</b> Productos de baja durabilidad.
<b>Cumplimiento de plazos</b>	4	Cumple con los plazos de entrega establecidos.	-
<b>Soporte postventa</b>	2	No responde adecuadamente a quejas sobre productos.	<b>SNC 2:</b> Falta de soporte postventa.
<b>Cumplimiento de normativas</b>	5	Cumple con normativas de seguridad para equipos.	-
<b>Tasa de incidentes</b>	4	Incidencias menores relacionadas con uniformes.	-

Fuente: Elaboración Propia

## 6 NUMERAL 9: EVALUACION DEL DESEMPEÑO

### 6.1 Indicadores de gestión (Ver documento de Excel Indicadores de gestión)

- Mantener una tasa de fallas técnicas inferior al 2% en los sistemas de vigilancia instalados.
- Disminuir en un 10% anual las quejas recurrentes.

### 6.2 Plan de Auditoría Interna para el Proceso de Vigilancia (Basado en ISO 9001)

Este plan de auditoría interna tiene como objetivo evaluar la eficacia de los procesos de mantenimiento y gestión de los sistemas de vigilancia, con el fin de garantizar el cumplimiento de los siguientes indicadores clave de desempeño (KPI):

- **Mantener una tasa de fallas técnicas inferior al 2%:** Este indicador busca medir la confiabilidad y disponibilidad de los sistemas de vigilancia.
- **Disminuir en un 10% anual las quejas recurrentes:** Este indicador mide la satisfacción del cliente y la efectividad de los procesos de atención al cliente.

La auditoría se llevará a cabo con base en los requisitos de la norma ISO 9001, específicamente aquellos relacionados con el control de los procesos, la medición, el análisis y la mejora.

### 6.3 Alcance

La auditoría se centrará en los procesos directamente relacionados con el mantenimiento, la operación y la gestión de los sistemas de vigilancia, incluyendo:

- **Mantenimiento preventivo y correctivo:** Evaluación de los planes de mantenimiento, registros de actividades, cumplimiento de los procedimientos y efectividad de las intervenciones.
- **Gestión de incidencias:** Análisis de los procesos de registro, seguimiento y resolución de las fallas técnicas.
- **Atención al cliente:** Evaluación de los procesos de recepción y gestión de quejas, así como la efectividad de las acciones correctivas implementadas.
- **Calibración y verificación de equipos:** Evaluación de la frecuencia y calidad de las calibraciones, así como el cumplimiento de los requisitos normativos.

### 6.4 Objetivos

- Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 en los procesos evaluados.
- Evaluar la eficacia de los procedimientos y controles establecidos para garantizar la fiabilidad y disponibilidad de los sistemas de vigilancia.
- Identificar las causas de las fallas técnicas y las quejas recurrentes.
- Evaluar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas implementadas.
- Proponer mejoras para alcanzar los KPI establecidos.

### 6.5 Procedimiento de Auditoría

- **Planificación:** Definición del alcance, objetivos, criterios de auditoría y recursos necesarios.
- **Revisión documental:** Análisis de la documentación del sistema de gestión de la calidad y de los procesos a auditar.
- **Trabajo de campo:** Realización de entrevistas, observaciones y verificación de registros.

- **Reunión de cierre:** Presentación de los hallazgos preliminares y obtención de comentarios del personal auditado.
- **Elaboración del informe de auditoría:** Documentación de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
- **Seguimiento:** Verificación de la implementación de las acciones correctivas.

## 6.6 Recursos y responsabilidades

- **Auditor líder:** Coordinación de la auditoría, elaboración del informe y seguimiento de las acciones correctivas.
- **Audidores de equipo:** Realización de las actividades de auditoría según las asignaciones.
- **Gerencia:** Aprobación del plan de auditoría, provisión de los recursos necesarios y seguimiento de las acciones correctivas.

## 6.7 Indicadores específicos para medir el cumplimiento de los KPI:

- **Tasa de fallas técnicas:**  $\text{Número de fallas técnicas} / \text{Número total de sistemas de vigilancia} \times 100$ .
- **Tasa de quejas recurrentes:**  $\text{Número de quejas recurrentes} / \text{Número total de quejas} \times 100$ .

## 6.8 Análisis de datos:

- **Análisis de Pareto:** Identificar las causas más frecuentes de fallas técnicas y quejas.
- **Gráficos de control:** Monitorear la tendencia de los indicadores a lo largo del tiempo.

## 7 NUMERAL 10: MEJORA

### 7.1 Acciones Correctivas para los Indicadores de la Empresa de Seguridad Privada Omega

- 7.1.1 **Indicador 1:** Mantener una tasa de fallas técnicas inferior al 2% en los sistemas de vigilancia instalados
- **Acción Correctiva 1. Implementar un programa de mantenimiento predictivo:** Realizar análisis de vibraciones, termografía y otros métodos de diagnóstico para detectar posibles fallas en los equipos antes de que ocurran. Esto permitirá programar mantenimientos preventivos y evitar paradas no programadas.
  - **Acción Correctiva 2. Establecer un inventario detallado de equipos y repuestos:** Mantener un registro actualizado de todos los equipos de vigilancia, incluyendo modelos, seriales y fechas de calibración. Además, contar con un stock adecuado de repuestos críticos para minimizar los tiempos de reparación en caso de fallas.
- 7.1.2 **Indicador 2:** Disminuir en un 10% anual las quejas recurrentes
- **Acción Correctiva 1. Implementar un sistema de gestión de quejas más eficiente:** Utilizar un software especializado para registrar, clasificar y dar seguimiento a todas las quejas de los clientes. Esto permitirá identificar patrones y causas raíz de las quejas recurrentes de manera más efectiva.
  - **Acción Correctiva 2. Fortalecer la capacitación del personal de atención al cliente:** Impartir cursos de resolución de conflictos y atención al cliente para que el personal esté capacitado para manejar las quejas de manera profesional y empática. Además, establecer protocolos claros para la resolución de problemas y escalamiento de casos.

### 7.2 Consideraciones Adicionales para la Empresa Omega

Para cada queja o falla técnica, realizar un análisis detallado para identificar las causas fundamentales. Esto permitirá implementar acciones correctivas más efectivas y evitar la recurrencia de problemas. Por otra parte, es necesario establecer KPIs adicionales para monitorear la efectividad de las acciones correctivas implementadas, como el tiempo promedio de respuesta a una queja o el porcentaje de fallas corregidas en la primera visita.

También, se recomienda fomentar una cultura de mejora continua y comunicación abierta entre todos los niveles de la organización. Esto permitirá identificar oportunidades de mejora y compartir las mejores prácticas; realizar revisiones periódicas del plan de mantenimiento para asegurarse de que sigue siendo adecuado y efectivo.

## **8 Conclusiones**

La auditoría realizada a la empresa Seguridad Omega bajo los estándares de la norma ISO 9001 revela una serie de hallazgos significativos relacionados con la gestión y operación de los sistemas de seguridad. El primero va en caminado a el Cumplimiento de Normas de Calidad: La empresa mantiene un alto grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, destacándose en áreas como la capacitación del personal, la implementación de nuevas tecnologías de vigilancia, y la atención al cliente. Se observa que la organización ha adoptado buenas prácticas, especialmente en la gestión de riesgos y el uso de tecnología avanzada, lo que ha permitido mantener un bajo nivel de siniestralidad.

Uno de los objetivos principales de la auditoría era mantener una tasa de fallas técnicas inferior al 2%. Si bien se logró reducir la incidencia de fallas, la auditoría encontró que todavía existen áreas de mejora, especialmente en la gestión preventiva de equipos y la actualización de los sistemas de vigilancia electrónica. La recomendación es implementar un programa de mantenimiento predictivo que permita detectar fallas antes de que ocurran y reducir el tiempo de inactividad. Otro de los indicadores evaluados fue la reducción del 10% anual en las quejas recurrentes de los clientes. La auditoría muestra avances en este aspecto, gracias a la capacitación del personal en resolución de conflictos y la implementación de sistemas de gestión de quejas. Sin embargo, la empresa aún enfrenta retos en la personalización de sus servicios y la mejora de la comunicación con los clientes, áreas en las que debe continuar trabajando para asegurar la satisfacción completa de sus usuarios.

En este sentido, la auditoría destacó el esfuerzo de Seguridad Omega por integrar nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y el uso de drones en sus operaciones. Este enfoque ha mejorado significativamente la eficiencia y la capacidad de respuesta en sus servicios. A pesar de esto, es necesario continuar invirtiendo en actualizaciones tecnológicas y en la formación del personal para garantizar que los sistemas instalados operen de manera óptima. Por ello se proponen acciones correctivas para abordar las fallas técnicas y las quejas

recurrentes. Entre estas acciones están el fortalecimiento del inventario de repuestos críticos, el seguimiento más riguroso de los procesos de mantenimiento, y la mejora en los protocolos de atención al cliente.

En conclusión, la auditoría evidencia que Seguridad Omega se encuentra en un buen camino hacia la mejora continua, pero aún tiene áreas críticas que requieren atención. Se recomienda fortalecer la gestión tecnológica y mejorar la comunicación interna y externa, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos y mantenerse competitiva en el mercado.