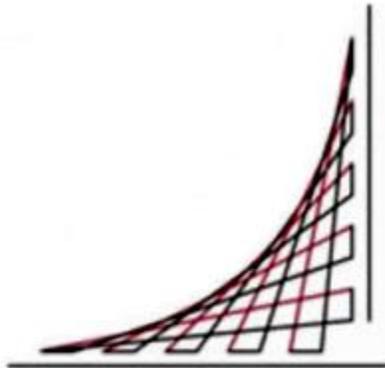


**PROPUESTA DE GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IDENTIFICACIÓN,
COMPRESIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS LEGALES DE EMPRESAS DE SEGURIDAD EN COLOMBIA**

CLAUDIA LORENA BARRAGÁN GONZÁLEZ

OLGA PATRICIA RINCÓN PARRA



ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN INTEGRADADA QHSE

COHORTE 38

Bogotá D.C., Colombia, octubre 2017

**PROPUESTA DE GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IDENTIFICACIÓN,
COMPRESIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS LEGALES DE EMPRESAS DE SEGURIDAD EN COLOMBIA**

CLAUDIA LORENA BARRAGÁN GONZÁLEZ

OLGA PATRICIA RINCÓN PARRA

Cohorte No: 38

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al grado de
Especialización en Gestión Integrada QHSE

Director del Proyecto

ERNESTO RAMOS PAREDES

Ingeniero Mecánico

ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN INTEGRADADA QHSE

COHORTE 38

Bogotá D.C., Colombia, septiembre 2017

RESUMEN

Este documento acompaña la presentación de una propuesta de guía metodológica para contribuir al cumplimiento de los requisitos legales de empresas vinculadas al sector de Vigilancia y Seguridad en Colombia, por medio de una acertada identificación, comprensión, aplicación y evaluación de la normatividad local e internacional. Para ello se planteó articular el análisis de los requisitos, normas internacionales y de otra índole que se han considerado en Colombia para este sector, con la práctica de entrevistas semiestructuradas que permitieran reconocer las urgencias y necesidades más próximas de algunas empresas representativas y organizaciones vinculadas a la cotidianidad del Sector. Estos elementos permitieron consolidar y presentar los elementos que conforman una herramienta metodológica efectiva, que facilita la identificación y comprensión de los requisitos legales, las acciones necesarias para su cumplimiento y la metodología de evaluación de los mismos. Al final del documento se podrán observar las matrices de captura y análisis de información legal construidas, los guiones de entrevista y su transcripción final, así como unas extensas conclusiones orientadas a reconocer la complejidad y resultados de la práctica investigativa, y unas recomendaciones a futuras investigaciones, y lógicamente a empresas vinculadas o con interés de vincularse al Sector.

Palabras clave: Globalización – Normas – Vigilancia y Seguridad - Guía

ABSTRACT

This document accompanies the presentation of a proposal for a methodological guide to contribute to the fulfillment of the legal requirements of companies related to the Surveillance and Security sector in Colombia, through a correct identification, compression, application and evaluation of local and international regulations. For this purpose, it was proposed to articulate the analysis of the requirements, international and other standards that have been considered in Colombia for this sector, with the practice of semi-structured interviews that allowed to recognize the emergencies and needs closer to some representative companies and organizations linked to the daily life of the Sector. These elements made it possible to consolidate and present the elements that make up an effective methodological tool that facilitates the identification and understanding of the legal requirements, the actions necessary for its compliance and the evaluation methodology of the same. At the end of the document will be able to observe the archetypes of capture and analysis of legal information built, interview scripts and their final transcription, as well as extensive conclusions aimed at recognizing the complexity and results of the investigative practice, and recommendations for future research, and logically to companies linked or interested in linking to the Sector.

Keywords: Globalization - Standards - Surveillance and Security - Guide

CONTENIDO

Introducción	7
CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1. Problema de investigación	9
1.1 Antecedentes	11
1.1.1 Formulación de la pregunta de investigación.	14
1.1.2 Hipótesis.	15
1.2 Justificación	15
1.2.1 Importancia teórica.	17
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo General.	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
1.4 Marco de Referencia	20
1.4.1 Marco Teórico.....	20
1.4.2 Teorema del Pabulo	24
CAPÍTULO II. REQUISITOS LEGALES PARA EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA	26
2.1 Matriz.....	26
2.2 Análisis de la Matriz Legal	33
2.3 Normas NTC ISO 9001:2015	35
2.4 NTC ISO 14001:2015	38
2.5 NTC OHSAS 18001:2007	40

CAPÍTULO III. DISEÑO Y APLICACIÓN DE ENTREVISTAS.....	43
3.1 Tipo de investigación.....	43
3.2 Metodología de investigación.....	44
3.2.1 Muestra Representativa.....	45
3.3 Análisis del contenido de las entrevistas.....	45
3.4 El guion de entrevista.....	47
3.5 Entrevista transcrita.....	48
CAPÍTULO IV.....	49
ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE NECESIDADES DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	49
4.1 Análisis de la información.....	50
4.1.1 La amenaza de nuevos aspirantes.....	51
4.1.2 La influencia de los proveedores.....	53
4.1.3 La influencia de los compradores.....	56
4.1.4 La rivalidad entre los competidores existentes en un mercado común.....	57
4.1.5 La urgencia de una guía metodológica que ayude a la excelencia.....	59
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	60
5.1 Recomendaciones.....	63
Referencias.....	65
Anexo A. Matriz 5 Marco Normativo.....	70

Anexo B. Transcripción entrevistas	90
Anexo C. Guía Metodológica	100

Introducción

En la actualidad, las empresas de Seguridad Privada colombianas se encuentran reguladas por el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada (Decreto 356 de 1994), el cual establece los requisitos que las empresas del sector deben cumplir para que le sean otorgados los permisos de funcionamiento; la ausencia de una metodología acertada que le permita a este sector empresarial identificar de manera particular y oportuna el cumplimiento del conjunto de los requisitos legales en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, de forma integral, lo cual ha triado como consecuencia la pérdida de competitividad de las empresas, la aplicación de multas y sanciones, y hasta el cierre mismo de la empresa. La integralidad de la estrategia que aquí se presenta se encuentra relacionada con la competitividad en tiempos de globalización y mundialización de los mercados, tomando los requisitos legales como oportunidades para potenciar la capacidad de las empresas para enfrentar sanamente los desafíos propios de una sociedad cada vez más globalizada. El Sector de la Vigilancia y Seguridad Privada ha tenido importantes avances en materia procedimental en Colombia, mientras que la normatividad parece algo obsoleta, puesto que el Decreto 356 tiene más de 20 años de vigencia.

El objetivo de la guía metodológica que aquí se presenta es reunir académicamente, de forma abreviada, la caracterización y análisis sobre las normas legales que rigen a las empresas de seguridad privada en el país, con el fin de que éstas puedan servirse de ese documento y evitar errores y sanciones por su incumplimiento; se hace necesario acudir a las Normas ISO, a cargo del Instituto Colombiano de Normas Técnicas –ICONTEC- que brindan los elementos necesarios para dar un cabal cumplimiento a lo contenido en el Decreto 356 de 1994, además de aquellas tendientes a la salud ocupacional del personal que desempeñe cargos de vigilancia fija o móvil y los riesgos asociados con este tipo de labor; se espera con una correcta operatividad, fortalecer

estrategias frente a la globalización y la competitividad. Este conjunto de Normas no son de cumplimiento jurídico obligatorio, pero como se evidenció durante las entrevistas y en su posterior análisis, existe una función regulatoria del mercado en el Sector que hace de esta normatividad el fundamento de la interacción entre cliente/empresario, por lo cual se hace de obligatorio cumplimiento versus competitividad.

En todo caso, ante la reducida importancia otorgada a la adopción de sistemas de gestión integral que les permitan a las empresas aumentar la productividad, rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad, se hace necesario diseñar una herramienta que facilite la identificación, comprensión y aplicación de la normatividad, minimizando así la probabilidad de que se materialicen riesgos por incumplimientos legales en el sistema de gestión integrado. El análisis teórico de la situación permitirá establecer los criterios y parámetros que estructuren entrevistas semiestructuradas para reconocer las necesidades de las empresas del sector de Vigilancia Privada en la ciudad de Bogotá, todo ello con el ánimo de diseñar una herramienta para la identificación, comprensión, aplicación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales de forma integral. Como se ha mencionado, con las entrevistas se busca consolidar la información obtenida en términos de reales urgencias y necesidades, así como potencialidades del Sector que necesitan ser contempladas en un diseño metodológico que adopte estrategias de gestión integral.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Problema de investigación

Se pueden detallar al menos tres situaciones problemáticas que enmarcan la pregunta/problema de investigación; esta gira alrededor de la generación de estrategias integrales óptimas para empresas del sector de la seguridad y vigilancia privada, que les permitan de forma mecánica acertar en el contexto jurídico de la nación colombiana, suponiendo con ello el afianzamiento de escenarios de correcta operatividad, libre competencia y adaptación al entorno dinámico. Atendiendo la postura teórica de Porter (2009), el conjunto de leyes y normas que se esperan de un Estado moderno, funcionarían como orientadores de la capacidad de adaptación a las tendencias globales y en general como dinamizadores de las estrategias de competitividad para el Sector Empresarial nacional; esto en el entendido de que es el Derecho una tradición dinámica que acompaña los desafíos de las sociedades, y no una simple herramienta punitiva o disciplinaria. De esta forma aquellas situaciones problemáticas son:

a) La ausencia de un compendio didáctico y tecnológico del conjunto de decretos, normas, leyes y determinaciones jurídicas de diversas entidades del Estado, ha imposibilitado que las empresas encuentren el real sentido práctico del marco jurídico existente, y por lo tanto decidan ausentarse del cumplimiento de la ley. A finales del año 2016 el periódico El Tiempo hacía eco en Colombia de los 87.000 millones de pesos de multa que el Ministerio del Trabajo había interpuesto al Sector Empresarial, por cuenta de distintas violaciones a las normas laborales, en especial, la tercerización laboral –la cual se considera ilegal– (Revuelo en empresas debido a multas recibidas por asuntos laborales, 2016).

En el caso específico de las empresas dedicadas a las actividades de Vigilancia y Seguridad Privada, las denuncias y multas han sido mucho más contundentes, por cuanto a comienzos del año 2017 la Superintendencia de Industria y Comercio impuso una multa de más de \$26.000 millones a siete empresas por cartelización en licitaciones públicas y 17 de sus altos directivos. Siete empresas realmente reconocidas en el Sector, entre las que se encuentran Guardianes, Starcoop, Centinel, Expertos y Security Magnamente Groupe –SMG- “simulaban ser empresas independientes en procesos de licitación que alcanzaron los \$70.000 millones, pero en realidad trabajaban de manera coordinada”, según titular de la Revista Dinero (Superindustria multó al cartel de la seguridad privada, 2017).

b) La ausencia de verdadera pedagogía con el Sector para entender la practicidad de la ley, ha generado que se calculen algunas problemáticas propias las empresas de vigilancia privada; como parte del fortalecimiento de la cultura empresarial del país, el Plan de Desarrollo presentado por el gobierno presidencial de Álvaro Uribe Vélez para el año 2002-2006, determinaría un fuerte viraje hacia la Competitividad y el Desarrollo, al considerar que había que fortalecer la capacidad de la economía para competir con éxito en el mundo globalizado; algunos de estos ajustes contemplaron para la reestructuración de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, la cual para el año 2007 había determinado ya la imposición de múltiples sanciones a empresas del Sector dado que no reportan las novedades y la información que requiere la SuperVigilancia, no tienen los salvoconductos al día de las armas que para su fin comercial utilizan, presentan fallas en el proceso laboral con los vigilantes, generalmente en relación con el pago de aportes a pensión y pago obligatorio de Salud, además de no tener a los guardas, recurso humano debidamente acreditado y con los cursos requeridos completos.

c) Para el país no ha sido fácil implementar un marco normativo regulatorio de las actividades de Vigilancia y Seguridad Privada íntegro, entre otras porque el contexto social y político de la nación colombiana se encontraba orientado hacia la lucha contra la capacidad de los grupos insurgentes alzados en armas; para cualquier Sector Empresarial este contexto denota desafíos diversos. Para la Vigilancia y la Seguridad Privada se supone una dificultad mayor en tanto el Estado no controla el tráfico de armamento y su utilización dentro del territorio; además de ello, el monopolio legítimo de la fuerza se ha visto vulnerado durante décadas en parte del territorio, situación que hace compleja la existencia de empresas relacionadas con el uso y porte legalmente de armamento múltiple.

Ante el fin del conflicto producto del Acuerdo Final de Paz entre las Farc y el Estado colombiano suscrito en La Habana en el año 2016, se espera una reestructuración en la normatividad de la Vigilancia y Seguridad Privada en función de su modernización y la apertura a la libre competencia, inclusive la masiva incursión del capital extranjero, situación que puede producir distorsiones en la información relacionada con la ley vigente, y con ello retrasar la adaptación a las lógicas de la globalización y la mundialización de los mercados.

1.1 Antecedentes

La empresa en Colombia se conformará como Sector fundamental para la economía justo durante el proceso de industrialización y desarrollo empresarial por el que atravesó el país, fundamentalmente a partir de los años 90's con el gobierno presidencial de César Gaviria, teniendo en cuenta que ya en los años 80's se presenta evidencia del desarrollo de algunos lineamientos de política neoliberal, instituyó jurídicamente una suerte de *política de Estado* que buscaba la construcción de un orden liberal a partir de la “desregulación de la economía y una

llamada disciplina fiscal” (Estrada Álvarez, 2006). Para el siglo XX la empresa y la industria nacional tomó como “base de los beneficios que le brindó la primera guerra mundial, de la expedición de ciertas leyes proteccionistas, de la ampliación del mercado motivada por una elevación de los ingresos en las zonas cafeteras” (Gómez Henao, s.f., pág. 1), además con la Guerra de los Mil Días se tuvo que cerrar la mayoría de las empresas artesanales en el oriente colombiano dando lugar al desempleo.

Jaramillo Patarrollo (2016) determina que durante el siglo XX las dificultades en materia de orden público y seguridad nacional permitieron el nacimiento de las primeras compañías de vigilancia privada, “motivadas por ciudadanos con interés en proteger las vidas y bienes de la delincuencia común nacida del enfrentamiento entre partidos los cuales amparados en unos ideales causaban miedo y terror dentro de la población”. Además, menciona que en este siglo las empresas no eran controladas por ninguna autoridad gubernamental, siendo solo hasta el año de 1966 con el Decreto 1667 por el cual se establece el "Estatuto Orgánico de la Policía", que se empezó a reconocer en alguna medida, bajo la regulación de la Policía Nacional, la emisión de conceptos favorables para la prestación de servicios de vigilancia privada en Colombia (Jaramillo Patarroyo, 2016, pág. 6).

Posteriormente, en la década de los años 70 al 90, se implementaron varias leyes y decretos sobre los servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia,

pero es a partir del año 1991 y de la mano de la nueva Constitución Política colombiana es donde realmente la vigilancia privada toma un rumbo definitivo hacia la consolidación Normativa y durante este periodo hasta el año de 1994, precisamente el 11 de febrero, se toca el concepto de seguridad privada de

manera oficial y es promulgado el decreto 356 de 1994, el cual rige hasta la actualidad el servicio de vigilancia y seguridad privada en Colombia (Jaramillo Patarroyo, 2016, pág. 7).

En los años 90's, las condiciones de un "capitalismo más transnacionalizado abrieron nuevas posibilidades para la pretensión de una homogenización de la política" alrededor de "la construcción de un proyecto más integral y complejo [relacionado con] un nuevo sistema de poder transnacional" (pág. 255), descrito según Estrada Álvarez, citando a Saskia Sassen (2003), como la emergencia de un nuevo orden (sistema de poder) transnacional en el cual no consiste solamente en superar las fronteras geográficas, sino que además "debe también transferir ciertas funciones ejercidas por la gobernancia pública nacional hacia arenas transnacionales privadas, y desarrollar, en el seno de los Estados-nación, los mecanismos propios para garantizar los derechos del capital mundial" (pág. 274).

Este escenario producto del análisis crítico de lo que se podría denominar políticas neoliberales en el país, nos lleva a entender el peso que tiene hoy en día hablar del trabajo en equipo como factor de éxito para las empresas nacionales, dado que la competitividad está enmarcada en la actualidad por estrechas luchas de mercado, muchas veces desiguales dadas las condiciones supranacionales de los competidores, en las que el Estado se ha constituido "en gestor y promotor de nuevos mercados y negocios para el sector privado y las multinacionales [situación que supone] el consenso naciente, a menudo impuesto, en el interior de la comunidad de los estados-nación acerca de perseguir la mundialización" (pág. 274).

No conviene aquí hacer pues el mismo análisis acerca de las imposiciones negativas a las cuales se ha visto obligado el país a aceptar por su proximidad con el fenómeno de la

mundialización o su cercanía con los países dominantes e influyentes en la economía global, sino que más bien es menester aclarar y poner de manifiesto la realidad empresarial del país en forma de introducción, que desde el inicio del nuevo milenio ha intentado formar un sector privado activo, toda vez que las restricciones a la competitividad empresarial son percibidas negativamente, en especial para la generación de empleo.

1.1.1 Formulación de la pregunta de investigación.

Como se ha determinado, la ausencia de una metodología que le permita a las empresas reconocer el marco de legalidad de su quehacer, también ha tenido repercusiones penales y civiles para el área gerencial, además de la afectación de la imagen corporativa y credibilidad en los clientes internos y externos, y en general la operatividad del equipo de trabajo porque genera desviaciones en el plan estratégico de la compañía. La construcción de una metodología acertada para conseguir aumentar los factores de competitividad del sector empresarial colombiano, especialmente el relacionado con la Vigilancia y la Seguridad Privada, toma como referente las claves de la globalización, la gestión efectiva del recurso humano, la democratización de las decisiones que afectan a la empresa, la alta gerencia y el uso de herramientas tecnológicas.

Presentada la importancia de generar una metodología integral, la pregunta de esta investigación radica en ¿Cuáles son los elementos claves para desarrollar una metodología acertada para identificar, comprender, aplicar y evaluar los requisitos legales y de otra índole con enfoque en calidad, medio ambiente, y seguridad y salud en el trabajo en las empresas de Seguridad y Vigilancia Privada colombianas?

1.1.2 Hipótesis.

La construcción de una metodología integral para el desarrollo de las empresas vinculadas al Sector de la Vigilancia y Seguridad Privada, debe contemplar fundamentalmente los aspectos relacionados con el aporte teórico de Michael Porter en torno a la teoría de la competitividad, en relación al fenómenos de la globalización de tendencias empresariales y la mundialización de mercados, y en todo caso, debe fortalecer la adopción de sistemas de gestión integral que les permitan a las empresas aumentar la productividad, rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad, por medio de herramientas metodológicas modernas que faciliten la identificación, comprensión, aplicación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales propios del sector, minimizando así la probabilidad de que se materialicen riesgos por incumplimientos legales en el sistema de gestión integrado.

El análisis teórico de la situación permitirá establecer los criterios y parámetros que guiarán metodológicamente la investigación; en atención a los objetivos propuestos se aplicarán entrevistas semiestructuradas para reconocer las necesidades de las empresas del sector de Vigilancia Privada en la ciudad de Bogotá, todo ello con el ánimo de diseñar una herramienta para la identificación, comprensión, aplicación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales de forma integral.

1.2 Justificación

La ausencia de una metodología que le permita a las empresas reconocer el marco de legalidad de su quehacer, justifica la necesidad de planear la reducción de repercusiones penales y civiles para el área gerencial, además de la afectación de la imagen corporativa y credibilidad en los clientes internos y externos, y en general la operatividad del equipo de trabajo, entre otras

razones porque durante la presente mundialización de los mercados, las empresas modernas hallan en la Ley aquel marco regulatorio de las acciones empresariales entre compañías, esto es, la normatividad como la posibilidad de existencia de deberes y derechos de múltiples actores de actividades económicas particulares. El entorno de competencia que rodea a las empresas de vigilancia colombianas impone otro desafío: la construcción de una metodología acertada debe contemplar factores claves en la globalización, como la competitividad, la gestión efectiva del recurso humano, la democratización de las decisiones que afectan a la empresa, la alta gerencia y el uso de herramientas tecnológicas.

El fortalecimiento del Sector Empresarial colombiano por medio de este tipo estrategias metodológicas, permite asumir las excesivas desigualdades sociales del país gracias a la democratización de la economía (generación de empleo, aumento de la capacidad de inversión, aumento de la capacidad adquisitiva, estabilidad económica, aumento de la capacidad fiscal del Estado); nuestra sociedad además se encuentra permeada por el peso del narcotráfico y la fragmentación del poder sin mecanismos apropiados de gobernabilidad democrática, como documenta el profesor José Antonio Campo (2001), el cual menciona además que la “convivencia se ha erosionado hasta llegar a las fronteras de nuestra inviabilidad como sociedad” (pág. 1). Una Política acertada para el Sector Empresarial, que se base en metodologías dinámicas para mejorar la capacidad de adaptación de las organizaciones económicas, permite corregir “la excesiva vulnerabilidad frente a los ciclos de financiamiento externo y [...] ante la apertura económica y [...] la crisis de crecimiento del Estado- (Ocampo, 2001).

Es necesario precisamente identificar y analizar las necesidades de las empresas del sector de forma sistémica, porque permite generar criterios adecuados para construir una metodología aplicable para todas las empresas de seguridad privada en el territorio nacional; para ello no se

percibe algún obstáculo que pueda impedir el cumplimiento de lo propuesto para la elaboración del trabajo de investigación y, por consiguiente, para la elaboración de la Guía Metodológica destinada a las empresas de seguridad privada de Colombia.

1.2.1 Importancia teórica.

Esta investigación se encuentra articulada a los más importantes avances teóricos relacionados con el Sector Empresarial, entendiendo con ello los diferenciales (conjunto de decisiones, planeaciones, factores organizativos) que se deben tener en cuenta a la hora de intentar medir la ventaja, aspecto clave de la competitividad, trapezio básico para el desarrollo del sector privado de las naciones. Estos factores son por ejemplo la calidad, la diversificación, la atención a los factores de competencia imperfecta (monopolios, oligopolios, carteles, entre otros). Los diferenciales teóricos contemplados evidencian que el peso monetario no es el único determinante de ventaja entre un agente económico y otro. La competencia que se da entre las organizaciones desarrolla una serie de habilidades que se han contemplado en numerosos estudios académicos, inclusive del carácter de gubernamentales, dada la importancia del sector en el escenario de los Estados modernos. El desarrollo de una metodología efectiva e integral fortalece la capacidad de producir teoría acorde a las necesidades económicas y de integración propia y del mundo, lo que supone para el país la posibilidad de implementar estrategias cada vez más contextualizadas atendiendo factores internos, propios de nuestras condicionantes históricas, e inclusive la tradición de la cultura empresarial del país.

Otros factores a considerar en la importancia teórica de la investigación, giran naturalmente alrededor del aporte teórico de Michel Porter, resumido en la competencia como

una de las fuerzas más poderosas en la sociedad, que permite avanzar en muchos ámbitos del esfuerzo humano. Es un fenómeno generalizado, tanto si se trata de empresas que luchan por el mercado, de países que se enfrentan a la globalización o de organizaciones sociales que responden a necesidades sociales (Porter, 2009).

Ante la necesidad de hacer competitivo un sector específico de la economía, Castaño & Gutiérrez (2011) mencionan que en términos cuantitativos hay que teóricamente atender primero factores macro como el mejoramiento del rendimiento comercial nacional, la equilibrada balanza de pagos, la estabilización de la economía a partir de la tasa de cambio; cualitativamente por medio de la inversión social, educativa y cultural en el país, existen también unas condicionantes para la competitividad a nivel micro como lo son el interés estatal por considerar el desarrollo empresarial nacional (considerando aquellos factores potenciales), indicadores de productividad, de costos, márgenes de ganancia y beneficios netos, y cualitativamente la investigación y desarrollo de las estrategias gerenciales (2011, pág. 25).

La competitividad está determinada por una serie de sinergias que permiten recrear internamente una cultura de la competitividad. No son los esfuerzos particulares de las empresas los que van a producir por sí sola escenarios de competitividad, como vimos anteriormente, también son necesarias una serie de condiciones a nivel macro que permiten apalancar a las empresas en este objetivo. En América Latina estas sinergias parecen difícilmente darse, en parte por lo que Chanlat, Echeverry y Dávila L. de Guevara, (1998) resumen como la realidad de los contextos de las empresas en la región, “con la presencia de un número restringido de actores, con el peso del Estado, con la extensión de la pobreza, con mercados financieros reducidos y con sus mecanismos particulares” (pág. 18); las soluciones macro, por ejemplo, se podrían orientar

ante esta situación por medio de la capacitación a gran escala de los cuadros directivos de la empresa en administración de recursos humanos para enfrentar una situación crítica de conmoción social como la experimentada en estos años por Colombia con consecuencias directas sobre el sector empresarial.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General.

Presentar una propuesta de guía metodológica para la identificación, comprensión y aplicación del marco normativo de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada asociado a criterios de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, a partir de un test de verificación de cumplimiento del marco normativo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Analizar los requisitos legales y de otra índole que se han considerado en Colombia para el sector empresarial de seguridad privada. (Normas: NTC ISO 9001:2015; NTC ISO 14001:2015; NTC OHSAS 18001:2007).
- ✓ Determinar el conjunto de necesidades asociadas al cumplimiento del marco normativo para empresas vinculadas al Sector empresarial de Vigilancia y Seguridad Privada de la ciudad de Bogotá.
- ✓ Presentar los elementos que conforman una herramienta metodológica efectiva, que facilite la identificación y comprensión de los requisitos legales, las acciones necesarias para su cumplimiento y la evaluación de los mismos.

1.4 Marco de Referencia

Este acápite básicamente presenta los principales referentes teóricos abordados en la investigación, que guiaron argumentativamente cada uno de los procesos establecidos, inclusive durante el diseño de la metodología, de las entrevistas aplicadas y el análisis de las mismas; posteriormente se referenciará en una matriz el conjunto de leyes y decretos que conforman el marco normativo que regulan al Sector Empresarial de la Seguridad y la Vigilancia privada en Colombia.

1.4.1 Marco Teórico.

Como se ha mencionado a lo largo del documento, la presente investigación se rige teóricamente con los aportes teóricos y conceptuales de Michael Porter (1991) (2009). Básicamente la tradición de pensamiento empresarial moderno de este autor se resume en los aportes consolidados en el “Modelo del Diamante para la Ventaja Competitiva de las naciones” (1991), del cual se reconoce su capacidad para entender la posición comparativa de una nación en la competición global, rescatando el uso de estrategias relacionadas con el aumento de la productividad, antes que por las ventajas comparativas tradicionales relacionadas a la existencia de recursos naturales y las condiciones laborales enmarcadas en la “mano de obra barata”. Así mismo en su libro “Ser Competitivo”, Michael Porter (2009) mencionaría que con el objeto de comprender la estructura de competencia industrial y la rentabilidad, es necesario atender básicamente: 1) la amenaza de nuevos aspirantes, 2) la influencia de los proveedores, 3) la influencia de los compradores, 4) la amenaza de los sustitutos o aquellos productos que pueden ser sustituidos, y 5) la rivalidad entre los competidores existentes en un mercado común, muchas veces relacionados entre diversos mercados.

Si las fuerzas que enmarcan la competitividad, según Porter, son intensas, como ocurre en sectores como el aéreo, el textil o el hotelero, prácticamente ninguna empresa obtiene beneficios de la inversión realizada; en cambio si las fuerzas son “benignas”, como ocurre en industrias como la del *software*, las compañías son rentables. De esta forma, para el caso específico de la mejora en la competencia empresarial aprovechando las potencialidades de este recurso, y la rentabilidad de la inversión, son el reflejo de la propia estructura de la industria, manifestada en las fuerzas competitivas, y no el hecho de si produce un producto o servicio, si es emergente o madura, si es de alta o baja tecnología, o si está regulada o no; la estructura saludable de una industria es un aspecto de la competitividad a tener en cuenta,

Acerca de la conveniencia de usar el concepto competitivo como campo analítico, Castaño & Gutiérrez (2011) determinan que la prosperidad de una nación depende de su competitividad, la cual se basa en la productividad con la cual esta produce bienes y servicios, antes que de Políticas macroeconómicas e instituciones legales sólidas y políticas estables. Estas últimas actúan como condiciones necesarias, pero no suficientes para asegurar una economía próspera, por ello

La competitividad está fundamentada en las bases microeconómicas de una nación: la sofisticación de las operaciones y estrategias de una compañía y la calidad del ambiente microeconómico de los negocios en la cual las compañías compiten. Entender los fundamentos microeconómicos de la competitividad es vital para la política económica nacional (Castaño & Gutiérrez, 2011, pág. 25)

La competitividad a la que se hace referencia, en todo caso, es aquella que busca potenciar el grado en que un país, Estado, región u organización comercial de cualquier tipo, produce bienes o servicios bajo condiciones de libre mercado, enfrentando de manera inteligente la competencia de

los mercados nacionales o internacionales, y particularmente según lo documentado por Cabrera Martínez, López López, & Ramírez Méndez (2011), “mejorando simultáneamente los ingresos reales de sus empleados y consecuentemente la productividad de sus empresas [...] las empresas competitivas hacen regiones (ciudades y territorios) competitivas y, por lo tanto, naciones poseedoras de esta cualidad; [...] la sumatoria de empresas competitivas”, es decir, generadoras de rentabilidad en estas condiciones, dará como resultado países con mayor riqueza para sus habitantes y mayor bienestar general (pág. 14). Hasta este punto, aunque se encuentran múltiples factores, aún no se cuenta con una herramienta efectiva para medir la competitividad, por lo cual argumentante se usa el Diamante de la competitividad de Porter.

Para calcular esta sumatoria de factores, Porter construiría el denominado Diamante, centrando la atención en por lo menos cuatro determinantes relacionadas entre sí que permiten entender el potencial de esta perspectiva en una empresa: 1) Condiciones de los factores de producción; 2) Condiciones de la demanda; 3) Estrategia, estructura y rivalidad; 4) Sectores conexos y de apoyo.

Se presentan además dos elementos exógenos como aquellos eventos que escapan del control humano y tienen un efecto en los sectores económicos, como son el gobierno y el azar. Con el diamante de la competitividad, Porter (1993) pretendió dar respuesta a “por qué ciertas empresas ubicadas en determinados países eran capaces de innovar y otras no, así como por qué las empresas de estas naciones persiguen implacablemente mejoras, buscando nuevas fuentes cada vez más perfeccionadas, de ventajas competitivas” (Jiménez Baños & Aquino Jiménez , 2012).

Se debe recordar en este punto el concepto planteado como *mundialización de los mercados*, según el cual de las ventajas competitivas se derivan la organización del mundo moderno, esto es,

que los países y organizaciones que implementan estrategias competitivas, antes que destrezas de carácter proteccionista, se adaptan de manera más rápida al fenómeno mundial y la globalización.

Por otro lado, la teoría contemporánea empresarial refiere especial atención al uso de indicadores en los procesos logísticos de la cadena de suministro en una empresa (desde el aprovisionamiento, el almacenamiento, la producción, el servicio al cliente, entre otros). El uso de indicadores permite que se pueda medir el desempeño de los diferentes procesos logísticos en la cadena de suministro, lo cual “se convierte en la base para control del uso de los recursos, seguimiento al cumplimiento de objetivos e identificación de oportunidades de mejoramiento” (Zuluaga Mazo, 2014). Así, la logística, como parte de la cadena de suministro, contribuye a establecer [el] desempeño y adecuado aporte para atender las necesidades de los clientes partiendo de procesos colaborativos e integrativos con los otros actores de la cadena [por medio de] el diseño de sistemas de medición del desempeño de la cadena de suministro y logística integrados y coordinados que permitan alcanzar los objetivos y estrategias organizacionales de forma rápida, eficiente y eficaz (pág. 92).

Para Saucedo López (2001) el objetivo de Supply Chain Management (SCM), referido al proceso administrativo que controla el flujo de materiales a lo largo de la Cadena de Valor, desde los proveedores hasta el último detallista (pág. 13). Este autor considera que la utilidad de que las empresas se fijen en la especialización en su cadena de suministro, radica en que por medio de este se tiene la capacidad para “Bajar los niveles de inventarios de cada uno de los procesos, es decir, de materia prima, producto en proceso y producto terminado, Disminuir los costos de la logística interna de la compañía, así como también de los socios proveedores y clientes, e incrementar los niveles del servicio al cliente y en consecuencia su satisfacción” (pág. 2).

En conclusión, teóricamente los factores que determinan la competitividad empresarial están determinados por la relación con las ventajas que tienen los agentes que están compitiendo; Cabrera Martínez, López López, & Ramírez Méndez (2011), señalan para su concepción teórica los conceptos de ventaja absoluta: “Cuando dos o más agentes compiten, pero uno de ellos tiene ventaja absoluta porque es más productivo que el resto. La productividad se mide como la capacidad de producir más con el menor uso de factores de producción” (pág. 13); la capacidad de tener ventaja comparativa, no en lo que respecta a la productividad total, sino al costo de oportunidad. En comercio internacional un país tiene ventaja comparativa “cuando el costo de oportunidad de producir un bien es menor que el de sus competidores. Por lo general, el costo de oportunidad está asociado a la ventaja que produce el tener abundancia de un factor” (pág. 13).

1.4.2 Teorema del Pabilo

Como elemento teórico que relaciona tanto los aspectos de gestión de seguridad, como de salud, medio ambiente y calidad, se presenta el Teorema del Pabilo desarrollado por el Ingeniero Ernesto Ramos Paredes, el cual permite a las empresas desarrollar una mentalidad organizacional sistémica, en la que los elementos interactúen entre sí para lograr objetivos específicos. Este sistema, es el resultado de la planificación por etapas en las que se valora la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticiparse a los riesgos de diverso tipo que puedan aquejar una empresa vinculada al Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.

Al reconocer la existencia ideal del Sistema de Gestión ambiental, de Seguridad y de Salud en el Trabajo, la alta gerencia tiene la responsabilidad de recrear una Política Integral apropiada a

la naturaleza del sector y a la gestión del riesgo en sus actividades misionales. Esta política relaciona 3 aspectos fundamentales para la gestión del riesgo en la organización:

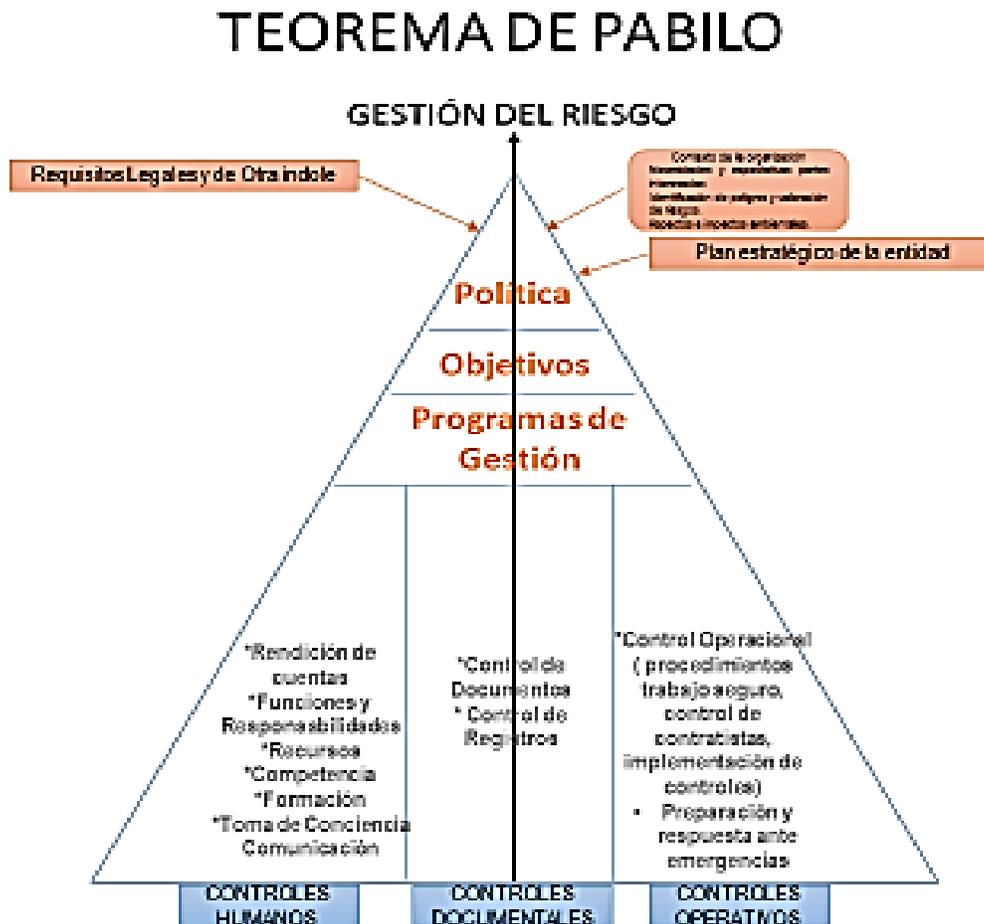
1) el Control Humano, el cual depende de procesos propios como la Rendición de Cuentas, la especificidad en las funciones y responsabilidades, la formación, la comunicación y la toma de conciencia del papel que cumple el control humano del riesgo;

2) los Controles Documentales y estrategias que buscan vigilar el control de registros, que cumplen la función de establecer y mantener procedimientos de control de todos los documentos requeridos por la normatividad, para que puedan ser examinados periódicamente tras su aprobación;

3) la existencia de Controles operacionales y la preparación y respuesta a emergencias, lo cual tiene por objeto controlar el flujo de mercancías y equipos, los relacionados con los contratistas y los bienes y servicios contratados y de visitantes al lugar de trabajo. De esta forma, el teorema ejemplifica el diseño del Sistema de Gestión Integral, coherente con la alineación estratégica de cualquier organización, y de acuerdo a los requisitos que exigen las normas referenciadas en esta investigación: ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

Esta Política se encuentra representada en el Pabulo del Teorema, es decir, como hilo conductor que se encuentra desde el principio hasta el final de la estructura empresarial, el cual como hilo conductor, como Sistema de Gestión, garantice que la empresa se perciba engranada en sus procesos con la estrategia organizacional determinada. La Imagen 1 permite comprender la forma en la que se debe estructura la Política de Gestión empresarial.

Imagen 1



CAPÍTULO II. REQUISITOS LEGALES PARA EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

2.1 Matriz

Esta matriz se encuentra estructurada con base en 3 criterios que articulan una especie de *red de análisis* en la que se puede apreciar la interpretación de cada norma, según la categoría a la que pertenece. Los criterios son: **1) Competitividad 2) Ayuda gubernamental 3) Globalización.** Estas categorías de análisis provienen del marco teórico desarrollado.

Sección Matriz No. 1 Normas Sector Seguridad y Vigilancia.

MATRIZ LEGAL PARA EL AÑO 2017						
No.	Año	Área de aplicación	Norma	Artículo - Descripción	Importancia para el Sector	Criterio
1	2009	SST	Resolución 5572 de 2009	Se regula la fijación o instalación de publicidad exterior visual en vehículos automotores, distintos a los de servicio público.	Norma básica para la publicidad, relacionada directamente con la competitividad sectorial	Competitividad - Sector industrial nacional
2	2010	SST	Circular No. 070 de 13 de noviembre de 2010 Minprotección Social	Adecuación del Programa de Salud Ocupacional	para el Sector, la importancia de la norma radica en que actualizó el programa de salud ocupacional.	Competitividad - Estructura empresarial
3	2010	SST	Circular 038 de 2010 del Ministerio de la Protección Social	Circular enmarcada en el programa "espacios libres de humo" y de sustancias psicoactivas en las empresas.	Está prohibido el consumo de tabaco y otras sustancias en las instalaciones de la empresa	Competitividad - Estructura empresarial
4	2010	CALIDAD	Resolución 1364 de 2010	Se adopta el Manual del Usuario	La empresa adopta y consolida un Manual del Usuario	Competitividad - Estructura empresarial
5	2010	MEDIO AMBIENTE	Ley 1383 de marzo 16 de 2010	Modificación de la Ley 769 de 2002	Información general al personal que utiliza vehículos y motocicletas en el cumplimiento de sus funciones.	Competitividad - Factores externos

6	2010	CALIDAD	Resolución 2946 del 29 de abril de 2010	Régimen de Control, Inspección y Vigilancia en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	Actividad regulatoria del Sector	Competitividad
7	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolución 1457 de 2010	Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Llantas	Se realiza la entrega al proveedor para su plan postconsumo	Competitividad - Factores externos
8	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolución 1511 de 2010	Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Bombillas y se adoptan otras disposiciones.	Se implementa el Programa de Gestión Integral de Residuos Peligrosos	Competitividad - Factores externos
9	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolución 415 de 2010	Por la cual se reglamenta el Registro Único de Infractores Ambientales (RUIA) y se toman otras determinaciones	Se tiene como referencia en caso de ser sancionados en materia ambiental, para realizar seguimiento a la notificación que se efectúa por medio del RUIA, para darle la gestión correspondiente.	Competitividad - Factores externos
10	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolución 693 de 2010	Por la cual se establecen criterios y requisitos que deben ser considerados para los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Plaguicidas.	Importancia como referencia para el reciclaje en la empresa	Competitividad - Factores externos
11	2011	MEDIO AMBIENTE	Resolución 829 de febrero 17 de 2011	Por la cual se establece el programa de racionalización, reutilización y reciclaje de bolsas en el Distrito Capital	Adopción del Plan para la Gestión Integral de Residuos Peligrosos	Competitividad - Factores externos

**Matriz 2 Normas del Área SST relacionadas al Criterio de Análisis:
Competitividad - Estructura empresarial**

MATRIZ LEGAL PARA EL AÑO 2017						
No.	Año	Área de aplicación	Norma	Artículo - Descripción	Importancia para el Sector	Criterio
2	2010	SST	Circular No. 070 de 13 de noviembre de 2010 Minprotección Social	Adecuación del Programa de Salud Ocupacional	Para el Sector, la importancia de la norma radica en que actualizó el programa de salud ocupacional.	Competitividad - Estructura empresarial
3	2010	SST	Circular 038 de 2010 del Ministerio de la Protección Social	Circular enmarcada en el programa "espacios libres de humo" y de sustancias psicoactivas en las empresas.	Está prohibido el consumo de tabaco y otras sustancias en las instalaciones de la empresa	Competitividad - Estructura empresarial
13	2011	SST	Decreto 2923 de 2011	Por la cual se crea el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema general de Riesgos Profesionales	Relacionada al cumplimiento sobre conservación del medio ambiente a fin de no incurrir en infracciones que den lugar al comparendo ambiental.	Competitividad - Estructura empresarial
21	2012	SST	Resolución 652 de 2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.	Se debe armonizar estrategias de prevención de riesgos con el equipo oficial de bomberos	Competitividad - Estructura empresarial
22	2012	SST	Ley 1575 de 2012	Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia	Vincula el área de salud ocupacional, pero no se encuentra reglamentada	Competitividad - Estructura empresarial
23	2012	SST	Ley 1562 de 2012	Por medio de la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras	Importancia de la estructuración del Comité de convivencia	Competitividad - Estructura empresarial

				disposiciones en materia de salud ocupacional.	laboral	
30	2012	SST	Decreto 2368 de 2012	Por medio del cual se adoptan disposiciones para asegurar la prestación del servicio público de aseo en el Distrito Capital en acatamiento de las órdenes impartidas por la Honorable Corte Constitucional en la Sentencia T-724 de 2003 y en los Autos números 268 de 2010, 275 de 2011 y 084 de 2012	La importancia está dada por la articulación de las empresas de seguridad al Sistema Nacional de Gestión del Riesgo	Competitividad - Estructura empresarial
33	2013	SST	Ley 1616 de 2013	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)	Importancia de la afiliación a riesgos laborales -ARP- de los trabajadores.	Competitividad - Estructura empresarial

Matriz 3 Ejemplo comportamiento Criterio Estructura Empresarial, en el Área de Aplicación Medio Ambiente

MATRIZ LEGAL PARA EL AÑO 2017						
No.	Año	Área de aplicación	Norma	Artículo - Descripción	Importancia para el Sector	Criterio
5	2010	MEDIO AMBIENTE	Ley 1383 de marzo 16 de 2010	Modificación de la Ley 769 de 2002	Información general al personal que utiliza vehículos y motocicletas en el cumplimiento de sus funciones.	Competitividad - Factores externos
7	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolución 1457 de 2010	Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Llantas	Se realiza la entrega al proveedor para su plan postconsumo	Competitividad - Factores externos

8	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolución 1511 de 2010	Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Bombillas y se adoptan otras disposiciones.	Se implementa el Programa de Gestión Integral de Residuos Peligrosos	Competitividad - Factores externos
9	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolución 415 de 2010	Por la cual se reglamenta el Registro Único de Infractores Ambientales (RUIA) y se toman otras determinaciones	Se tiene como referencia en caso de ser sancionados en materia ambiental, para realizar seguimiento a la notificación que se efectúa por medio del RUIA, para darle la gestión correspondiente.	Competitividad - Factores externos

Matriz 4 Comportamiento de Criterios de Análisis con respecto a la selección única del Área de Aplicación: Calidad

MATRIZ LEGAL PARA EL AÑO 2017						
No.	Año	Área de aplicación	Norma	Artículo - Descripción	Importancia para el Sector	Criterio
17	2012	CALIDAD	Ley 1496 de 2011	Ley de Igualdad Salarial	Referencia a todas las empresas públicas y privadas	Competitividad - Factores externos
20	2012	CALIDAD	Circular 003 de SuperVigilancia	Regulación sobre las credenciales del personal operativo de los servicios de vigilancia, y seguridad privada a propósito de la Ley Anti tramites.	Existencia a nivel nacional del comité de convivencia laboral en la empresa	Competitividad - Factores externos

28	2012	CALIDAD	Resolución 6999 de 2012	Establece plazo hasta el 31 de octubre de 2012 para solicitar aprobación del PEIS de conformidad con lo establecido en la resolución No. 4973 de 2011.	La empresa debe reconocer la importancia del sistema de Reporte de Novedades de los Vigilados – RENOVA-herramienta para articular y fortalecer el sector de la vigilancia privada con la Fuerza Pública.	Ayuda Gubernamental
35	2013	CALIDAD	Decreto 723 de 2013	Por el cual se modifica el artículo 14 del Decreto 933 de 2003.	La empresa cumple sus obligaciones ante el Sistema de Seguridad Social	Competitividad - Factores externos
46	2014	CALIDAD	Resolución 1565 de junio de 2014	Por el cual se reglamentan las licencias ambientales	Se debe implementar el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo con los parámetros del Decreto 1443 de 2014	Competitividad - Factores externos
49	2014	CALIDAD	Circular Externa No. 100-000005 de la Superintendencia de Sociedades	Por la cual se actualiza el Decreto 1594 de 1984, así como reglamenta el artículo 28 del Decreto 3930 de 2010 sobre vertimiento de aguas residuales al alcantarillado público	Reúne el conjunto de requisitos en materia laboral y de salud y seguridad en el trabajo	Competitividad - Factores externos
64	2016	CALIDAD	Resolución 5858 de 2016.	Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.	Se tiene como referencia para efectos tributarios	Competitividad - Factores externos
66	2016	CALIDAD	Ley 1819 de 2016	Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 o Decreto Único del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del SG-SST	Se tiene como referencia para pago de incapacidades de origen común y laboral.	Competitividad - Factores externos

2.2 Análisis de la Matriz Legal

Como se mencionó previo a la Matriz 1, la importancia de realizar una Tabla Dinámica de Excel con la información legal relacionada a la operatividad del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada, denominada en la matriz como *Área de Aplicación*, radica en el paralelo que se puede desarrollar con otras columnas de la matriz como *Año* o *Importancia*; los *Criterios de Análisis* se ubicaron en la última columna de la matriz, lo que permite realizar igualmente paralelos en relación a las pretensiones y urgencias teóricas de los Sectores Empresariales. La importancia de este análisis radica en que permite construir el guion de entrevista semiestructurada, que fundamenta la propuesta metodológica de esta investigación. Con respecto al Área de Aplicación Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo:

La mayoría de normas corresponden al criterio Competitividad - Estructura empresarial, que concierne a los factores de la posición competitiva que se ocupa dentro de un sector empresarial específico. Es el segundo aspecto que permite explicar las cinco fuerzas que actúan y explican la dinámica de un sector; según María del Pilar Buitrago (2008) se pueden identificar 5 fuerzas, a saber:

1. Presiones ejercidas o fortalezas de negociación de los proveedores [en relación a los gremios del Sector]
2. Presiones ejercidas o fortalezas de negociación de los clientes [.] Poder de negociación de los compradores [...] a mayor organización de los compradores, mayores serán sus exigencias en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios [;]
3. Rivalidad entre las empresas en competencia en el sector [.]
4. Amenazas de nuevos competidores [si] el mercado o el segmento no son atractivos dependiendo de

si las barreras de entrada son fáciles o no de franquear por nuevos participantes [;] **5.** Amenaza de llegada de productos sustitutos [o] mercado o segmento [poco] atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales. La situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación y de la industria” (pág. 34).

Estos cinco factores dependen de las características económicas y técnicas de un Sector Empresarial específico, además brindan los elementos estratégicos para comprender los determinantes de la rentabilidad de la industria, dado que influyen en los precios, en los costos y en la inversión que deben realizar las compañías; con respecto a la normatividad enmarcada en el Medio Ambiente, el criterio se comporta de forma similar, siendo el que más repeticiones presenta dado el enfoque de mejoramiento de la Estructura Empresarial, que buscaba consolidar el gobierno de turno; con respecto al Área de Aplicación 3 o de Calidad, se debe mencionar que hace referencia a aquellas normas que radican directamente en la jurisdicción de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en el entendido de la magnitud que el Sector tomó particularmente desde el nuevo milenio.

La efectividad de cada criterio de análisis quedó evidenciada en el número de reportes en la matriz legal, como se puede apreciar en la Tabla 1 y la Tabla 2; otro tipo de mediciones que pueden aportar al análisis de la matriz legal presentada de esta forma, es la selección de criterios por años para tratar de configurar cierta evolución de las estrategias legales.

Tabla 1. Normas para cada Área de Aplicación

Calidad/Superintendencia	Medio Ambiente	Seguridad y Salud en el trabajo
33 registros	22 registros	15 registros

Fuente: Creación propia

En la Matriz 2 se evidencia el desequilibrio entre la normatividad existente, y los criterios de investigación asignados para la presente investigación, que como se ha mencionado, se encuentran orientados hacia el fortalecimiento a) los criterios de competitividad de Porter (2009) enmarcados en el “Modelo del Diamante de Porter y Clústeres”; b) la ayuda gubernamental, en el marco del modelo; la globalización como factor del entorno. Esto se puede evidenciar en la Tabla 2.

Tabla 2. Repeticiones para cada criterio de análisis

Competitividad	Ayuda Gubernamental	Globalización
66 registros	1 registro	0 registros

Fuente: Creación propia

2.3 Normas NTC ISO 9001:2015

Esta norma se encuentra fundamentada en un sistema de gestión de la calidad basado en la toma de decisiones estratégicas de una organización específica, según el V Congreso Centroamericano de Seguridad Privada, “que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (SERVIPRO, 2017). Algunos de los beneficios potenciales para una organización a la hora de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional, se derivan de: a) la capacidad que tienen las organizaciones “para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan

los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables” (SERVIPRO, 2017); b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.

El mencionado Congreso de Seguridad Privada presenta una serie de principios que se potencian con la puesta en práctica de la ISO 9001, entre los cuales están el enfoque al cliente, liderazgo, enfoque a procesos, entre otros. De esta forma, se presume que la norma potencia un pensamiento basado en riesgos, lo que permite a una organización determinar los factores que podrían causar según González Ramírez (2015) “que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan” (pág. 1). Esto implicaría atender además de las variables expuestas, 1) la capacidad de acomodar las acciones empresariales a una Política de Calidad específica establecida por la alta dirección, 2) la asignación sincrónica de los roles, las responsabilidades y autoridades en la organización, 3) el establecimiento de objetivos de acuerdo a la planificación para lograr la calidad, 4) la aplicación de cambios, que de necesitarse dentro de la organización, se debe realizar de “manera planificada y sistemática” (pág. 5).

Esta norma igualmente se encuentra relacionada con la previa Norma ISO 9000, por lo que se reconoce que en cuanto a los fundamentos y vocabulario, ambas proporcionan una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional; así mismo, se relaciona con la norma ISO 9004 en relación a la gestión interna para la garantía del éxito prolongado de una organización específica, así como con el enfoque de gestión de la calidad, dado que ambas fijan su atención en proporcionar orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos comunes de operación de las empresas. Con respecto al

Sistema de Gestión de Calidad, la ISO 9000 trae exigencias específicas propuestas para las organizaciones en relación con la ejecución de la aproximación a un proceso, a la hora de planificar, aplicar y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad.

Algunas de las potencialidades que salen a flote en una organización que utilice la norma ISO 9001, se relacionan con lo mencionado por la Asociación Española de Normalización y Certificación –AENOR– en la Imagen 2.

Imagen 2 Antes y después de la certificación ISO 9001

TRAS LA CERTIFICACIÓN		SIN CERTIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Creación de la Política y Objetivos de Calidad, que apoya directamente a la filosofía institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de todas las áreas de CECCOM en miras de la mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de un documento que apoye la filosofía institucional en cuanto al cumplimiento de la misión 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recurrencia en las reuniones de seguimiento de objetivos institucionales
<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de los procesos en los que se ve inmersa la institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Interrelación departamental tras la aplicación de procesos documentados 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio hacia una gestión por procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca comunicación entre las áreas
<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en los servicios de supervisión de las operaciones de comercialización y distribución de los combustibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de conciencia de la calidad en el servicio de control en la comercialización y distribución de los combustibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo individualizado
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de indicadores de procesos y de cumplimiento de objetivos de la calidad que ayudan a la aplicación de la mejora continua apoyada directamente en la Política de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos sinérgicos basados en procesos y en una estructura operativamente horizontal 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de indicadores de gestión que ayuden a potenciar la aplicación de recursos al CECCOM 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individualizados por departamentos basados en una estructura operativamente vertical
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de encuestas para medir la satisfacción de las partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de personal basada en competencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Colocación de miembros basados en currículo

Tomado de Asociación Española de Normalización y Certificación –AENOR– (2016).

Algunos de los cambios sugeridos exigen según la AENOR: a) identificación de la competencia necesaria para el personal que lleva a cabo el trabajo que afecta al rendimiento de la calidad; b) identificación y mantenimiento de los conocimientos necesarios para garantizar que una organización pueda lograr la conformidad de los productos y servicios, c) una aproximación

basada en riesgos para establecer el tipo y extensión de los controles adecuados a todos los tipos de proveedores externos.

2.4 NTC ISO 14001:2015

El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia sistemático, como menciona la Universidad Distrital (2015), para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las condicionantes económicas y sociales propias del paradigma Desarrollista, por lo cual la Norma ISO 14001 se destaca

mediante la especificación de requisitos para un sistema de gestión ambiental que posibilite [un] enfoque sistemático a la gestión ambiental [que] pued[a] suministrar información a la alta dirección para alcanzar el éxito a largo plazo y crear opciones para contribuir al desarrollo sostenible (pág. 1).

Para tal fin, asume a) la protección del medio ambiente, mediante la prevención o reducción de impactos adversos al ambiente; b) la mitigación del impacto potencial adverso de las condiciones ambientales sobre la organización; c) la asistencia en el cumplimiento de las obligaciones de cumplimiento; d) la mejora del desempeño ambiental; e) el control o la influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, “usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que las cargas ambientales cambien inadvertidamente a cualquier otro lugar dentro del ciclo” (pág. 2); por otra parte, se considera que algunos de los factores de éxito de un Sistema de Gestión Ambiental depende del compromiso que tengan las personas que integran la

organización a todos los niveles, liderados por la alta dirección quien debe actuar además como dinamizador de las relaciones y procesos.

Precisamente uno de los objetivos puntuales de la Norma ISO 14001 es recrear en las organizaciones que apliquen esta normatividad, una Política Ambiental efectiva y propia de las características de la empresa, en el entendido que es apropiada para el propósito y el contexto de la empresa, en la que se incluye la naturaleza, los impactos ambientales, etc. Algunos de los aspectos que la gerencia de la organización fortalece durante la formulación de un Sistema de Gestión Ambiental eficiente propio de la Norma ISO 14001, radican según el artículo 0.2 de la norma misma en la capacidad de: a) Proteger el medio ambiente utilizando la prevención, b) Mitigar los impactos ambientales, c) Mitigar efectos secundarios según las condiciones ambientales de la empresa, d) Ayuda a cumplir la legislación nacional en materia ambiental, e) Controlar la forma en la que se diseñan los productos y servicios que ofrece la organización, f) Conseguir beneficios financieros y operaciones que pueden resultar de aplicar alternativas ambientales relacionadas que fortalecen el posicionamiento del mercado (pág. 2).

Este tipo de estrategias ayudan no solo a establecer los objetivos ambientales que se dedican a perseguir las organizaciones, sino que además incluyen los compromisos gerenciales y organizacionales para la protección del medio ambiente y las obligaciones en esta materia, así como favorecen la realización de mejoras continuas en el Sistema de Gestión Ambiental propio de cada empresa. Al respecto, según el Centro Interamericano de Desarrollo e Investigación Ambiental y Territorial de la Universidad de Los Andes de Mérida, Venezuela, durante la ejecución del Sistema de Gestión Ambiental la organización debe considerar:

Mantener [el Sistema] como información documentada y debe estar disponible para las partes interesadas. La definición del alcance del sistema de gestión ambiental de una organización debe considerar el análisis de su contexto interno y externo, las obligaciones de cumplimiento determinadas después de conocer la legislación, las obligaciones contractuales, las expectativas de las partes interesadas y grupos de interés, las obligaciones normativas internas(CIDIAT, 2015).

Otro tipo de requisitos para una organización que opte por la aplicación de la Norma ISO 14001 se relacionan según el CIDIAT (2015) con el reconocimiento de las actividades a desarrollar y el marco de aplicación de la Norma, así como de los productos y servicios desarrollados y subcontratados, sus límites físicos y el poder de control e influencia, lo cual auspicia que la organización posea “la libertad y flexibilidad para definir sus límites y puede definir la implantación del Sistema de Gestión Ambiental considerando la organización en su conjunto, o bien unidades operativas o actividades específicas dentro de la organización” (s.p.).

2.5 NTC OHSAS 18001:2007

En Colombia, el Consejo Colombiano de Seguridad –CCS-, como Unidad Sectorial de Normalización en Seguridad y Salud Ocupacional, en respuesta al interés del sector empresarial (y un sin número de sub sectores que se benefician con la normatividad ISO), así como del profesional y académico del entorno general de las organizaciones empresariales del país, promovió la aprobación de la Norma internacional NTC OHSAS 18001 relacionada con los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional fundamentalmente, en la cual se establecen los requisitos para acceder de forma integral al sistema de administración de

Seguridad y Salud Ocupacional, que lleve a las organizaciones a controlar sus riesgos y mejorar su desempeño; dicha aprobación permite a las empresas demostrar el control de los riesgos de seguridad y salud ocupacional del conjunto de la organización respecto a los requisitos establecidos en la Norma NTC-OHSAS 18001, procurando fomentar políticas responsables importantes para los empleados.

La entidad encargada de editar la norma fue el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC– quien la presenta en el año 2007, en sus palabras como:

Esta norma de la Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS), y el documento que la complementa, OHSAS 18002, Guía para la implementación de OHSAS 18001, han sido desarrollados como respuesta de a la demanda de los clientes por contar con una norma reconocida sobre sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional, con base en la cual su sistema de gestión pueda ser evaluado y certificado (pág. 10).

La cita resulta realmente importante si se considera: 1) después de 20 años de funcionamiento, el Decreto 356 de 1994 que regula el funcionamiento y el modelo del Sector como tal de Vigilancia y Seguridad Privada en el país, ha construido toda una estructura alrededor del mercado (entiéndase como consumo de bienes y servicios de vigilancia y seguridad privada) que regula casi que autónomamente la cotidianidad de las empresas vinculadas, dado que para este fin utiliza a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y la regulación propia que ofrecen las Normas internacionales, adaptadas para el país por el ICONTEC;

2) prueba de ello resulta ser el análisis del peso de organizaciones colombianas que apoyaron la formulación de esta normatividad, por ejemplo AVIANCA, LIME S.A., SURATEP S.A.,

SINCROMARCAS LTDA tal como lo retrata el ICONTEC en su edición de la Norma OHSAS 18001 (2007), quienes previamente habían consolidado toda un esquema organizativo alrededor de la Seguridad en las empresas, denominado Consejo Colombiano de Seguridad, encargado de ejercer la presión para conducir el mercado hacia la aprobación de la norma.

Finalmente, la culminación del proceso terminó con la ratificación en diciembre de 2000 “por los órganos directivos del CCS, además de estar avalado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –Icontec-” (pág. 5); según el ingeniero Renán Alfonso Rojas Gutiérrez (2001), presidente ejecutivo del Consejo Colombiano de Seguridad -CCS, la certificación que entregarán en forma conjunta a las empresas el Icontec y el CCS con base en la norma NTC OHSAS 18001, la certificación no es otra cosa que el procedimiento mediante el cual una tercera parte, diferente al productor y al comprador, asegura por escrito que un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados, en este caso, los referentes a la seguridad y la salud ocupacional (s.p.).

CAPÍTULO III. DISEÑO Y APLICACIÓN DE ENTREVISTAS

Este capítulo se enmarca en la aplicación y análisis de entrevistas realizadas a funcionarios de empresas enroladas en el Sector de la Vigilancia y la Seguridad Privada; busca identificar de forma más específica las necesidades asociadas al cumplimiento del marco normativo para empresas de Vigilancia Privada en la ciudad de Bogotá, con información detallada proveniente de personas relacionadas en su cotidianidad laboral con el objeto de estudio de la investigación; estas entrevistas son revisadas atendiendo la información técnica y teórica abordada previamente, incluyendo los referentes contextuales y legales que contribuyeron a valorar la metodología escogida por el grupo investigativo, como la más adecuada por arrojar datos que se pueden acotar, organizar, categorizar e interpretar.

3.1 Tipo de investigación

En esta sección de la investigación, fundamentada en el trabajo de campo, el enfoque continúa siendo cualitativo de carácter descriptivo, entre otras razones porque las entrevistas, como podremos observar más adelante, en la mayoría de los casos hacen necesaria la descripción de la cotidianidad de las empresas del sector, para lograr evaluar la potencialidad de algunos factores, así como el conjunto de capacidades, necesidades y perspectivas; la investigación cualitativa es, según Ballén Ariza (2007), una aproximación global de las situaciones sociales

para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva; es decir, a partir de los conocimientos que tienen las diferentes personas involucradas en ellas y no con base en hipótesis externas (pág. 25), razón por la cual la metodología se caracteriza por permitir identificar, reconocer, relacionar y caracterizar aquellos rasgos propios del objeto de investigación descrito; mediante el testimonio grabado y transcrito de la muestra representativa seleccionada, el estudio descriptivo busca determinar el conjunto de necesidades asociadas al cumplimiento del marco normativo para empresas vinculadas al Sector empresarial de Vigilancia y Seguridad Privada de la ciudad de Bogotá; estas necesidades conforman el insumo principal de la propuesta de guía metodológica que se presenta en esta investigación.

3.2 Metodología de investigación.

Con el objeto de implementar una estrategia metodológica adecuada al sentido investigativo del equipo de trabajo, para la recolección de información se utilizaron herramientas reconocidas como lo son: durante la parte inicial (realización del guion y momento de la entrevista) se seleccionó la entrevista semi-estructurada, dado que permite llevar la estructura formal del diálogo sin coartar la intención del entrevistado; para el diagnóstico general de la información (teórica y producto de entrevista) se recurrió a la matriz de análisis documental porque ofrece la posibilidad de cuantificar los materiales de comunicación (lenguaje), como menciona Pérez Serrano (1994), por medio de “la medición de variables, aprovechando las facilidades que brinda el texto [transcrito] para su estudio” (pág. 134).

La *unidad de registro* acogida para el desarrollo de la investigación se basa en la búsqueda de unidades gramaticales básicas, previamente recogidas durante la presentación del marco teórico y conceptual, y el número de veces que frecuenta en la argumentación del entrevistado; en la matriz

de análisis estas unidades funcionan como filtros de información, o indicadores de la relevancia de áreas de interés; así mismo, el establecimiento de una *unidad de enumeración* limitada busca garantizar la objetividad con que se aborda la investigación, es decir que no se priorizará cuantitativamente la aparición de los conceptos clave en los textos, sino que se desarrolla un análisis situacional en el que prevalecen los múltiples factores mencionados por los entrevistados.

3.2.1 Muestra Representativa

Para la selección de la muestra representativa en la recolección de información, se determinaron los siguientes criterios: a) relación directa con el área jurídica de la entidad, b) áreas administrativas relacionadas con procesos de calidad o aplicación de la normatividad, c) Gerentes de compañías, y d) representantes de organizaciones gremiales de carácter nacional o internacional.

3.3 Análisis del contenido de las entrevistas.

Un aporte relevante a esta etapa de análisis de la información transcrita de las entrevistas, tuvo como referente el aporte teórico alrededor del método del análisis de contenido instituido por Pérez Serrano (1994), quien estableció la importancia de la interpretación de tipo significativa antes que la semántica; esto es que se debe priorizar el significado de las necesidades para el Sector desde la perspectiva misma de los entrevistados, y de la forma en que construye y ofrece sentido a los hechos relevantes que considere, antes que la información obtenida previamente que puede desvirtuar la capacidad de resumen de quien se entrevista. Esto fue relevante para la construcción del guion que intentó modelar el dialogo establecido por los entrevistados, de acorde como se ha mencionado, a la estrategia en esta investigación escogida para desarrollar entrevistas abiertas o semiestructuradas; otro factor relevante fue la consideración de los

entrevistados disponibles para nutrir la investigación¹, lo cual favoreció los usos de la palabra prolongados basados en la formulación de preguntas concretas.

Atendiendo la capacidad del modelo de entrevista seleccionada, que como expresa Valles (1997) radica en su estilo especialmente abierto, que “permite la obtención de una gran riqueza informativa” (intensiva lo que demostraría conflicto, de carácter holístico que indica una visión completa de los múltiples factores que intervienen, o contextualizada si tiene por objeto centrar la discusión al objeto puntual), basado en las palabras y enfoques de los entrevistados como actores fundamentales de la “historia”; de esta forma, se identifica que la entrevista abierta proporciona al investigador herramientas para clarificar preguntas y respuestas, dado que se propicia “un marco de interacción más directo, personalizado, flexible establecido de forma semiestructurada, y [ofrece] el contraste o contrapunto cualitativo a los resultados obtenidos mediante procedimientos cuantitativo” (pág. 223).

Para el caso puntual de esta investigación, las preguntas que guiaron los encuentros se relacionan directamente con los análisis del marco teórico y legal esgrimido al inicio del Capítulo 2, por lo cual se generó una matriz de análisis específica que atendiera las variables de la Teoría de la Competitividad de Michael Porter y que reconociera además las singularidades del medio nacional y regional del Sector; sin embargo, la transversalidad que se plantea del método del análisis de contenido, base metodológica del análisis de la información recolectada en las entrevistas prácticas, fue vital dado que ofreció la posibilidad de investigar sobre la naturaleza del discurso de quien escribe, aprovechando en palabras de Pérez Serrano (1994) las *unidades de análisis de contenido* “que constituyen los núcleos con significado propio que serán objeto de

¹ El equipo de entrevistados contó con la participación de 1 Gerente de Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada, representante además del gremio del sector ANDEVIP; el asesor jurídico de la empresa Tecnologías Integrales de Seguridad de Colombia LTDA. –TECNISEG–.

estudio para su clasificación y recuento” (Pérez Serrano, 1994, pág. 146); otras propuestas de análisis del autor sugieren el uso de unidades de base gramatical (fundamentando el marco conceptual) y las de base no gramatical (cartas, informes de investigación, cartillas pedagógicas, entrevistas).

3.4 El guion de entrevista

Para efectos de mantener el estilo abierto propuesto para las entrevistas, se aplicó un guion o libreto preparado con anterioridad que contenía los objetivos centrales de la entrevista. Estos, a juicio del equipo investigador, se dividieron en cinco ejes que atendían los factores enunciados en el Diagrama de Porter y el objetivo específico de la presente investigación, que no es otro que presentar una propuesta de Guía Metodológica integral y dinámica, razón por la cual se determinó que aun lado del girón definitivo, se estableciera un cuadro recordatorio de las principales urgencias que motivaron metodológicamente la realización de entrevistas.

Algunas de las preguntas estuvieron orientadas a retomar los límites propuestos en el diseño de investigación, y a indagar por la utilidad de la herramienta propuesta; atendiendo la lectura de Valles (1999), el guion “se trata de un esquema con los puntos a tratar, pero que no se considera cerrado y cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente” (pág. 204), por lo cual no fue ideado como receta puntual que traería las respuestas adecuadas, sino que más bien presentara las preguntas tal y como se pensaron en el momento de diseño del guion atendiendo la importancia del análisis teórico y legal. Otro aspecto relacionado con el guion fue el esclarecimiento de los subtemas para evitar redundancias en asuntos tratados, reconociendo sin embargo que según la lectura de Valles (1999), este “más bien se trata de un esquema con los puntos a tratar, pero no se considera cerrado y cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente” (p. 204).

3.5 Entrevista transcrita

Atendiendo la importancia de las entrevistas realizadas y para posibilitar una lectura adecuada del desarrollo de la investigación, las entrevistas pueden ser encontradas en el Anexo 2, al final del documento.

Tabla 3 El guion de entrevista definitivo.

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA			
Registro No. 1		Fecha: 31 de Agosto de 2017	
Entrevistado:	E1 (E2, E3)	Hora de inicio:	
Lugar:		Hora de fin:	
Propósito de la entrevista:	Identificar de forma específica las necesidades asociadas al cumplimiento del marco normativo para empresas de Vigilancia Privada en la ciudad de Bogotá; hallar información detallada relacionada con las urgencias y necesidades de las empresas de vigilancia y seguridad, de forma sectorial.		
Rapport	Esta metodología fue escogida como la más adecuada por llevar a cabo una discusión motivada por los desafíos al Sector empresarial al que usted pertenece; su información arroja datos que se pueden acotar, organizar, categorizar e interpretar, para contribuir a la investigación		
Ejes de entrevista		Preguntas:	
1) La amenaza de nuevos aspirantes, contexto nacional	2) La influencia de los proveedores	1. Elementos más importantes que permitan esclarecer una adecuada descripción del Sector en la actualidad.	
		2. Urgencias más inmediatas que tiene el Sector en términos de gestión empresarial, procedentes del Decreto 356 de 1994	
3) La influencia de los compradores	4) La amenaza de productos que pueden ser sustituidos	3. Qué tipo de desafíos encuentra usted, diferentes a los políticos, que conforman los elementos básicos para construir una guía metodológica dinámica para el Sector	
5) La rivalidad	6) La urgencia	4. Cuáles son las potencialidades del sector en el	

entre los competidores existentes en un mercado común	de una guía metodológica que ayude a la excelencia	entorno nacional
---	--	------------------

Fuente: Creación propia

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS DEL CONJUNTO DE NECESIDADES DEL SECTOR DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Con el objeto de presentar una lectura integral de las reales necesidades que fundamentarían una guía metodológica plausible, acorde a la realidad del Sector de la Vigilancia y Seguridad Privada, se presenta este capítulo compuesto por la lectura integral conjunta entre el marco teórico que fundamentó la investigación y el análisis de las matrices legales presentadas, herramientas que permitieron construir el guion de entrevista semiestructurada que se aplicó al departamento jurídico de la empresa seleccionada vinculada al Sector en Bogotá.

En conjunto, las tres herramientas investigativas descritas en la metodología (1. Análisis teórico, 2. Análisis marco jurídico, 3. Análisis entrevistas) contribuyen a determinar el conjunto de necesidades asociadas al cumplimiento del marco normativo para empresas vinculadas al Sector empresarial de Vigilancia y Seguridad Privada de la ciudad de Bogotá; Se optó por un enfoque cualitativo, centrado como en el reconocimiento de múltiples perspectivas y estrategias de análisis para el estudio de una realidad social cada vez más compleja, sujeta y regulada por el mercado en sí mismo.

Atendiendo la sugerencia de Valles (1999), quien subraya la importancia del “papel del investigador, condicionado, pero a la vez libre de imprimir su sello personal mediante el diseño del estudio” (p. 81), se estructuró la investigación por medio del enfoque y método de

investigación, que determinó como técnicas de recolección de información: a) la creación de matrices de interpretación, y b) la entrevista en profundidad-semiestructurada con sus respectivos instrumentos de aplicación (el guion de entrevista y los análisis por medio del método de análisis de contenido). Las entrevistas, por tener un desarrollo posterior a la documentación teórica y legal, metodológicamente se utilizaron en esta investigación como verificadores de la información obtenida, que en muchos casos ayudó a responder preguntas claves surgidas durante el análisis de las matrices legal y analítica del Capítulo II; en otros casos las entrevistas permitieron reafirmar ideas preconcebidas, y sobre todo, formular nuevas hipótesis alrededor del comportamiento, desafíos y potencialidades del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.

Las entrevistas fueron coordinadas con las áreas de recursos humanos y oficinas jurídicas de las empresas, aunque contó con la participación singular de un representante del gremio del Sector a nivel nacional; aunque se acordó una duración máxima de 10 minutos por entrevista, en la cual el entrevistado (E) dialoga con el investigador (I) una serie de preguntas previamente concertadas. Debido a la experticia de las personas entrevistadas estos tiempos no pudieron cumplirse, por lo cual se convino ir moldeando la discusión generada por medio de las preguntas presupuestas. El proceso de análisis inicialmente contempla la transcripción de las mismas, para luego ser examinadas por medio de los criterios de análisis.

4.1 Análisis de la información

Este apartado se fundamenta en la interpretación de la totalidad de la experiencia investigativa, en la que se realizaron y sistematizaron entrevistas abiertas/semiestructuradas, a la par que se desarrolló un análisis de la información conceptual y teórica que armonizó la exploración; su comprensión toma como base el análisis documental dado que favorece la

obtención de información relevante para dar respuesta al problema de investigación; se procede entonces a desarrollar el análisis de la información obtenida con base en 5 ejes.

4.1.1 La amenaza de nuevos aspirantes

Este eje hace referencia al contexto nacional y la importancia que guarda con la competitividad de los Sectores empresariales. La competitividad en el Sector de la Vigilancia y la Seguridad Privada ha sido objeto intrínseco de esta investigación, no en vano se quiere presentar una Guía Metodológica que permita a las empresas acoplarse de forma más inmediata a los requerimientos legales en materia de Salud y Seguridad Social, Riesgos Laborales, Calidad, Gestión administrativa, protección del medio ambiente, entre otros; sin embargo, tras desarrollar las entrevistas se puede concluir que el Sector se viene consolidando desde los años 90's y, ha tenido por lo menos cuatro momentos claves para entender su evolución, a saber:

1) Período inicial en el que converge la coyuntura por la entrada en vigor de la nueva constitución;

2) El esquema de Estado Social de Derecho implementado luego de la Carta democrática de 1991, que consideró como derecho que los colombianos deben tener seguridad para vivir en el territorio nacional, y por lo tanto propuso la figura de Vigilancia y Seguridad Privada como la conocemos hoy, salvo algunas reformas en el Decreto 356 de 1994;

3) Desarrollo tecnológico que contribuyó a consolidar el patrón actual de prestación del servicio, en el que se considera un marco de operaciones cimentado en la asistencia tecnológica en diversas áreas.

La regulación que efectúa la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada reconoce al 25 de julio de 2017, empresas vinculadas a las siguientes áreas: a) Consultores, Asesores e Investigadores, b) Cooperativas de Vigilancia, c) Departamentos de Capacitación, d) Departamentos de Seguridad, e) Distribución por Servicios, f) Empresas Arrendadoras, g) Empresas Asesoras, h) Empresas Asesoras, Consultoras e Investigadoras, i) Empresas Blindadoras, j) Empresas de Vigilancia con Armas, k) Empresas de vigilancia sin armas, l) Empresas Inscritas en el Registro, m) Escuelas de Capacitación, n) Inscripción en el Registro, o) Servicios Comunitarios y, p) Transportadoras de Valores.

En el Sector influye además, de forma transversal, el contexto internacional tanto de seguridad, como de desarrollo tecnológico, capacidad de operación, capacidad de inversión, entre otros factores. Este factor constituye la más grande amenaza de nuevos aspirantes en el Sector nacional, lo que ha producido que las Empresas del país constituyan diferentes organizaciones para defender los intereses que consideran vulnerados. Inclusive, si se atiende que las empresas colombianas de Vigilancia y Seguridad Privada contribuyen al Estado a garantizar la seguridad pública, como mencionó el E1, cumpliendo casi que una función complementaria a las actividades que realizan las FF.MM. o la Policía Nacional en materia de seguridad, es decir una función Constitucional, sería expresamente peligroso y perjudicial para los intereses soberanos del país permitir que empresas de inversión extranjera controlen la seguridad pública; por esta razón es común que los empresarios del Sector realicen presentaciones formales de su situación en espacios políticamente decisorios (Cámara de Representantes y Senado), acción conocida como *lobby político*.

El E1 afirma que este lobby se viene realizando desde la creación misma de las figuras de Seguridad Privada en el país, y tuvo un auge significativo durante la creación del Decreto 356 de

1994, el cual cimenta las bases para la regulación de la actividad económica del Sector. Esto ha sido así porque desde los años 90's ha existido una porción de participantes en el mercado, que se encuentran a favor de la ampliación del Sector a las empresas de inversión extranjera, algo que a juicio del E1, pone en entre dicho la capacidad del Estado y de los actores legalmente conformados, para garantizar la seguridad de los ciudadanos.

4.1.2 La influencia de los proveedores

Como fue descrito por el Gerente entrevistado (E1), a partir de la consolidación normativa hace más de 20 años, con el Decreto 356 de 1994 y la creación de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el Sector consideró importante estandarizar la calidad y precios de algunos de los proveedores, fundamentalmente relacionados con la compra de material bélico, proceso que se encuentra regulado dado el particular contexto nacional y monopolizado por el Estado por medio de la empresa pública de Industrias Militares –INDUMIL-, entidad adscrita a las FF.MM. y al Ministerio de Defensa, lo que ratifica la capacidad constitucional que se le ha concedido a las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada en el país.

Al respecto, la SuperVigilancia ha ratificado en diversas ocasiones ante los gremios nacionales y latinoamericanos, el compromiso con respecto a promover la actualización de la normatividad que regula al Sector de Vigilancia y Seguridad Privada en el país, “buscando el mejoramiento en la prestación de estos servicios y convertir a Colombia en un referente internacional”; ejemplo de ello, es la mención el 23 de agosto de 2016, durante un encuentro entre el Gerente General de la Asociación Latinoamericana de Seguridad –ALAS-, Alberto Álvarez de la organización gremial de la industria de la seguridad en América y el Caribe y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, en la que se discutió acerca de la intención de asumir los desafíos que está enfrentando el sector “en el marco de los avances tecnológicos,

los cuales demandan replantear la regulación para comercializadores, importadores, arrendadores y fabricantes de equipos y bienes destinados a la seguridad privada” (Supervigilancia, 2016). Esto permite reconocer que hay un compromiso de la SuperVigilancia para promover la actualización de la normatividad que regula la seguridad privada en el país, la cual data desde 1994, por lo menos en 3 aspectos fundamentales:

1) Autonomía en cuestiones básicas, que claramente el régimen jurídico actual impide, como por ejemplo la libertad para la escogencia de los uniformes, siempre y cuando no sean similares a los de la Fuerzas Militares. Se solicita además actualizar el marco tecnológico de armas utilizadas para ciertas operaciones (según los entrevistados hay armas que no operan en ciertas situaciones).

2) Antes que crear un nuevo régimen, lo que se busca es modificar algunos artículos para frenar la ilegalidad en la prestación del servicio de seguridad privada (en cifras hay alrededor de 1.800 empresas dedicadas a este Sector de la economía).

3) Limitar la participación de capital extranjero de inversión en el Sector. Las razones argumentadas por los entrevistados (E1 y E2) determinan que no puede el Estado ceder la responsabilidad de garantizar la seguridad pública a extranjeros, de acuerdo al Estado Social de Derecho, razón por la cual solicitan que por lo menos tres multinacionales que entraron al mercado colombiano con este modelo de inversión, sean apartadas del mercado según el artículo 12 del Estatuto de Vigilancia, el cual señala expresamente: “Los socios de las empresas de vigilancia y seguridad privada deberán ser personas naturales de nacionalidad colombiana [...] Las empresas constituidas antes de la vigencia de este Decreto con socios o capital extranjero, no podrán aumentar la participación de los socios extranjeros”.

Otro tipo de desafíos se hayan en lo dispuesto por el Artículo 6, Numeral n de la Resolución No. 20133100054447 del 2 de septiembre de 2013 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, la cual sostiene que le corresponde al Grupo de Permisos de Estado empresariales:

Efectuar los estudios y emitir los requerimientos y actos administrativos correspondientes a los siguientes trámites: inscripción en el registro de comerciantes de equipos de vigilancia y seguridad privada y vistos buenos de importación de equipos para la vigilancia y la seguridad privada, así como lo relacionado con [...] la inclusión de equipos tecnológicos, actualización del mismo (Resolución SuperIntendencia, 2013).

Al respecto, es crucial mencionar que la modernización de la Ley 356 de 1994 es fundamental para consolidar el mejoramiento en la prestación de estos servicios, atendiendo además que dentro del sector se evidenció una alta expectativa por la entrada en rigor del Tratado de Libre Comercio y las nuevas tendencias aplicadas en materia de cadena logística del transporte de carga, las perspectivas mundiales de la seguridad privada, los últimos desarrollos tecnológicos, entre otros, algo que sin duda revoluciona la influencia de los proveedores en la capacidad empresarial del Sector, entre otras razones por la participación en el mercado común de reconocidas y prestigiosas empresas proveedoras de tecnología, productos y servicios relacionados con la prestación del servicio de seguridad en Colombia (circuitos cerrados de televisión, radios y equipos de comunicación, motorizados, identificación plástica y carnetización, asesorías en materia de seguridad, equipos bloqueadores de señal de comunicación, equipos de comunicación inalámbrica, entre otros.

4.1.3 La influencia de los compradores

Para el caso particular del Sector en mención, el título de compradores queda relegado al de Cliente, esto en consonancia con las transformaciones del mercado durante finales del siglo XX e inicios del XXI, que influyeron de manera definitiva en la legislación de la Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia, a pesar que el Decreto 356 tenga en su haber más de 20 años de formulación. Los clientes tienen una doble influencia en el comportamiento y transformación constante del Sector, a saber:

1) En relación a la exigencia de protocolos internacionales de seguridad, los clientes han optado por adaptarse a las condiciones normativas internacionales, y por ello solicitan a las empresas contar con la apropiada certificación de cumplimiento de normas referencias como la ISO 900 1 o la OHSAS relacionada con la Salud y Seguridad en el trabajo; como se observó en el análisis de estas normas internacionales, más que ser de obligatorio cumplimiento jurídico realmente son garantías de altos estándares operacionales para los clientes, quienes además tienen por necesidad cubrir las exigencias que el Estado les hace para regular su actividad. De esta forma, las normas internacionales son editadas por el ICONTEC por solicitud propia del sector empresarial, quien a su vez ve en ellas la posibilidad no solo de cumplir con altos estándares de calidad, sino que además permite la libre competencia dentro del Sector gracias a la especialización que otorga a cierto conjunto de actividades.

2) Actúan como reguladores del mercado, al tener una naturaleza privada sin ningún tipo de jurisdicción que obligue su cumplimiento. Así, según el E1, estas normas potencian que existan no solo diversos subsectores dentro de la Vigilancia y Seguridad Privada, sino que además permite la especificidad en las acciones desarrolladas, esto es que hallan ciertas actividades que

necesiten de un conjunto de prácticas especiales avaladas por la normatividad ISO internacional, de difícil obtención dada la cantidad de especificaciones, lo cual permite que empresas específicas se dediquen únicamente a ese nicho de mercado sin acaparar el resto de actividades del Sector. Ello ha permitido que existan empresas grandes acorde a los clientes que exigen la normatividad internacional en situaciones expresas, pero también ayuda a que sobrevivan empresas “pequeñas” dedicadas en muchos casos a funciones urbanas (protección de parques y zonas públicas, de conjuntos de viviendas u oficinas, protección canina, entre otras), o en todo caso actividades que no requieren el cumplimiento irrestricto de la normatividad internacional, o que no sean solicitadas por los clientes.

De esta forma, los compradores del Sector, es decir los clientes que buscan adquirir servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia, son actores del mercado y reguladores de la situación del Sector, en tanto actúan como agentes regulatorios de la aplicación de la normatividad internacional, más allá de las exigencias mismas de la Superintendencia, quien pone especial énfasis, como se menciona en el Decálogo de la vigilancia y la seguridad privada (2017) en los protocolos operativos, la Salud y Seguridad en el Trabajo y “la idoneidad específica y [...] presupuesto necesario para la adecuada prestación del servicio requerido” (pág. 1).

4.1.4 La rivalidad entre los competidores existentes en un mercado común

Este aspecto mencionado durante la entrevista E2, hace parte de los principales referentes de la situación actual y necesidades del Sector de la Vigilancia y la Seguridad Privada en Colombia. Precisamente la entrevista con el equipo jurídico de la empresa visitada concluyó que un factor importante de análisis debe ser la violación a la libre competencia, algo relacionado directamente con la rivalidad entre los competidores y por consiguiente con la naturaleza misma del Sector. A

saber, el 25 de abril de 2017 el Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia y el Consejo Asesor de Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, organismo técnico de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, orientado a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumo, impuso sanciones a 7 empresas prestadoras de servicios de seguridad y vigilancia privada (entre ellas las más reconocidas del Sector GUARDIANES; STARCOOP; COBASEC; CENTINEL; EXPERTOS; INSEVIG y SECURITY MANAGEMENT GROUP) y a 17 directivos de las compañías.

La pesquisa de la Superintendencia (2017) permitió hallar documentos y correos electrónicos “con listas e información de procesos de selección contractual ante distintas entidades públicas, que evidenciaban posibles estrategias anticompetitivas encaminadas a la adjudicación de los contratos allí mencionados” (s.p.), además se halló un sistema creado y ejecutado para limitar la libre competencia en la participación en procesos de contratación pública “simulando ser competidores, independientes y autónomos, cuando en realidad no lo eran, pues obedecían a un mismo interés, sus estrategias eran coordinadas bajo la dirección y control oculto de Jorge Arturo Moreno Ojeda” (s.p.), conocido a partir de las investigaciones como el Zar de la vigilancia privada.

De esta forma se ejemplifica que se encuentra entre dicho la libre capacidad de los diferentes actores del Sector para competir en condiciones igualitarias frente a otros actores, lo cual ha motivado la solicitudes constantes por modernizar el Decreto 356 de 1994 que regula las actividades del Sector en general.

Aunque sería lógico pensar que una de las causas de la limitación a la libre competencia fue la falta de una norma jurídica moderna que reglamente a estas empresas, durante las entrevistas no se convino mencionar este aspecto. Cuando los entrevistados fueron interpelados, se mencionaron las limitaciones del tipo de contratación pública que maneja el Estado colombiano, sin embargo sería interesante investigar a profundidad al respecto en futuras labores académicas, sobre todo porque tradicionalmente ha existido una fuerte negativa por parte de los gobiernos de turno, para modernizar el decreto 356 de 1994, que rige el Sector de Vigilancia y Seguridad Privada.

4.1.5 La urgencia de una guía metodológica que ayude a la excelencia

Aunque los entrevistados no convinieron la urgencia de una guía metodológica para su propia empresa en particular, asintieron que empresas medianas y pequeñas necesitan de manera formal acoplar sus propias matrices legales, a una guía metodológica interactiva e integral que permita reconocer la capacidad de la normatividad, en tanto reguladora de las acciones de los actores relacionados en el Sector de Vigilancia y Seguridad Privada; se conviene mencionar que tras el análisis de la información recolectada, y la interpelación realizada con los entrevistados, son las empresas pequeñas y medianas las que se verían beneficiadas con dicho producto, dado que actualmente en el Sector se paga a profesionales de Derecho y Psicología para la construcción de las mismas.

Así mismo, se reconoce que las empresas grandes cuentan con capacidad de contratación de profesionales adecuados para cada contrato que obtienen, situación que escapa de la realidad de aquellas compañías que dedican sus esfuerzos por garantizar la seguridad en conjuntos de viviendas, oficinas, empresas, o relacionados con el desarrollo urbano específicamente; son estas

empresas las que padecen de forma tangible la problemática de la piratería en la prestación del servicio de seguridad, situación que precisamente se busca blindar con la modernización del Decreto 356 de 1994.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Esta investigación permitió considerar una lectura integral de las urgencias y necesidades que fundamentan una guía metodológica plausible, acorde a la realidad del Sector de la Vigilancia y Seguridad Privada. Algunos elementos de análisis se obtuvieron previamente durante la construcción del marco teórico y conceptual de la investigación. Sin embargo, se asintió realizar un trabajo de campo específico consistente en la puesta en práctica de entrevistas semiestructuradas con agentes propios del Sector mencionado, lo cual contribuyó a consolidar el conjunto de necesidades que harían posible la creación de la Guía. Las entrevistas, coordinadas con las áreas de recursos humanos y oficinas jurídicas de empresas del Sector, permitieron reconocer la existencia de un gremio del Sector a nivel nacional, e inclusive a nivel Panamericano, que como tal actúa en defensa de los intereses de las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada; la sistematización (transcripción) de la totalidad de las entrevistas abiertas/semiestructuradas permitió complementar la información teórica previamente expuesta, y construir algunas conclusiones de la investigación.

En cuanto al primer objetivo, al hacer referencia al contexto nacional y la importancia que guarda con la competitividad de los Sectores empresariales, se destacan amenazas derivadas de la acción de nuevos aspirantes, aspecto que puede limitar la competitividad en el Sector de la Vigilancia y la Seguridad Privada, en tanto la norma tiene prohibido que empresas de inversión extranjera hagan parte del Sector nacional, amparándose en la capacidad Constitucional que cumplen las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, relacionada con la garantía a la seguridad pública en el Estado Social de Derecho. Se evidencia la ausencia de una guía Metodológica que permita a las empresas acoplarse de forma más inmediata a los requerimientos legales en materia de Salud y Seguridad Social, Riesgos Laborales, Calidad, Gestión administrativa, protección del medio ambiente, entre otros; esta situación posibilitó considerar el Teorema del Pabilo como acceso a una Política de Gestión Integral del Riesgo en las empresas, lo cual sitúa la planeación estratégica de la entidad de acuerdo a los requisitos legales y el riesgo en sí mismo. Esta Política integral busca además considerar los desafíos de la figura de Vigilancia y Seguridad Privada como la conocemos hoy gracias al Decreto 356 de 1994, relacionados de forma transversal con el contexto internacional tanto de seguridad, como de desarrollo tecnológico, la capacidad de operación de pequeñas y medianas empresas, la capacidad de inversión de las mismas, entre otros factores.

El sector cumple funciones complementarias a las actividades que realizan las FF.MM. o la Policía Nacional en materia de seguridad pública, es decir una ocupación Constitucional. Este argumento potencia a las empresas a considerar expresamente peligroso y perjudicial para los intereses soberanos del país, permitir que empresas de inversión extranjera controlen la seguridad pública, razón por lo cual es común encontrar que realizan *lobby político* para frenar las pretensiones extranjeras. Como fue descrito por el Gerente entrevistado (E1), a partir de la

consolidación normativa hace más de 20 años, con el Decreto 356 de 1994 y la creación de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el Sector consideró importante estandarizar la calidad y precios de algunos de los proveedores, fundamentalmente relacionados con la compra de material bélico. A pesar de ello se evidencia la preocupación en el Sector por la operación ilegal del servicio, factor que pone en riesgo mismo la seguridad del modelo de Vigilancia Privada en Colombia.

Aunque hay un compromiso manifiesto de la SuperVigilancia para promover la actualización de la normatividad que regula la seguridad privada en el país, la cual data desde 1994 por medio del Decreto 356, no ha habido un conceso formal en el Congreso de la República para modificar lo estipulado en el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. Así mismo, mientras hay ausencia de normatividad frente a algunos aspectos, hay demasía en otros. Prueba de ello es que la actual normatividad prohíbe la autonomía de cuestiones básicas, como la libertad para la escogencia de los uniformes y el limitado marco tecnológico de armas utilizadas para ciertas operaciones. La investigación permite reconocer que el actual Estatuto de Vigilancia Privada se encuentra en simetría con el contexto de Conflicto Interno que sufría el país al inicio de los años 90's; sin embargo, ante la transformación política del país luego de los Acuerdos de Paz de La Habana con Las Farc, es posible plantear nuevas urgencias y necesidades del Sector frente al contexto dinámico.

Las razones argumentadas por los entrevistados (E1 y E2) determinan que la negativa del Estado a ceder la responsabilidad de garantizar la seguridad pública a extranjeros (representados por empresas mayoritariamente de este tipo de capital), razón por la cual solicitan que por lo menos tres multinacionales que entraron al mercado colombiano con este modelo de inversión, sean apartadas del mercado según el artículo 12 del Estatuto de Vigilancia. Otro tipo de desafíos

se hayan en lo dispuesto por el Artículo 6, Numeral “n” de la Resolución No. 20133100054447 del 2 de septiembre de 2013 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, la cual sostiene que le corresponde al Grupo de Permisos de Estado empresariales efectuar los estudios y emitir los requerimientos y actos administrativos correspondientes a la inscripción en el registro de comerciantes de equipos de vigilancia y seguridad privada y vistos buenos de importación de equipos para la vigilancia y la seguridad privada, lo cual es muestra del afán por modernizar el Sector antes que la normatividad misma.

Los clientes que buscan adquirir servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia, se han convertido en actores del mercado y reguladores de la situación de un Sector dinámico, según los entrevistados organizado de forma autónoma por el mercado, en tanto actúan como agentes regulatorios de la aplicación de la normatividad internacional, más allá de las exigencias mismas de la Superintendencia, quien pone especial énfasis en los protocolos operativos, la Salud y Seguridad en el Trabajo, la idoneidad específica para la adecuada prestación del servicio requerido, así como la gestión de riesgos asociados al medio ambiente.

Finalmente, se convino la urgencia de una guía metodológica para empresas del Sector, que busque acoplar las propias matrices legales de las empresas de Seguridad, a una guía metodológica interactiva e integral que permita reconocer la capacidad de la normatividad, en tanto reguladora de las acciones de los actores relacionados en el Sector de Vigilancia y Seguridad Privada. Fundamentalmente son las empresas pequeñas y medianas las que se verían beneficiadas con dicho producto, dado que actualmente en el Sector se paga a profesionales de Derecho y Psicología para la construcción de las mismas.

5.1 Recomendaciones

En cuanto al objetivo general de la investigación, que tenía por fundamento la presentación de la propuesta de guía metodológica para la identificación, comprensión y aplicación del marco normativo de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada asociado a criterios de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, se recomienda a futuras investigaciones indagar previamente por la pertinencia de un documento que reúna el conjunto principal de normas que regulan la actividad comercial, dado que como se evidenció en las entrevistas practicadas, son las empresas pequeñas del Sector quienes optarían por adquirir este tipo de productos investigativos, so pena de contratar un profesional específico para el cumplimiento de las normas (asesor jurídico). Las empresas grandes no necesitan este tipo de guías, por tanto tienen el músculo financiero adecuado para contratar a profesionales con alta experiencia en cumplimiento de normas, para cada contrato que lo requiera.

De igual forma, el análisis de los requisitos legales y de otra índole (específicamente aquellos fijados por el mercado antes que por la institucionalidad) que se han considerado en Colombia para las empresas de seguridad privada, permite recomendarle fundamentalmente a las organizaciones interesadas o participantes del Sector, que este tipo de normatividades son fijadas por la cultura del mercado que han desarrollado desde hace más de 30 años, así como por los clientes potenciales del mismo, quienes reconociendo la bondad de las certificaciones internacionales, exigen a las empresas su cumplimiento. De esta forma, se evidencia una ausencia de normatividad para corregir las problemáticas propias del Sector; de acuerdo a la aplicación de criterios teóricos de análisis, se pudo evidenciar que dichas problemáticas se relacionan fundamentalmente con la poca capacidad para adaptarse al medio competitivo, y las fluctuaciones sociales, culturales y económicas de la globalización.

Referencias

- AENOR. (4 de Mayo de 2016). *Transición ISO 900 1*. Obtenido de Asociación Española de Normalización y Certificación: <https://www.aenor.es/revista/316/casos1.html>
- Ballén Ariza, M. (2007). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa. Teorías, procesos, técnicas*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Bolívar, A. (2001). *La investigación biográfico-narrativa en educación enfoque y metodología*. Madrid, España: Editorial Muralla.
- Buitrago, M. (2008). *TEORÌA DE LA ESTRATEGIA Y LA COMPETITIVIDAD: ESTADO DEL ARTE DESDE LA PERSPECTIVA DE MICHAEL E. PORTER Y SU APLICACIÒN EN COLOMBIA*. Bogotá: Universidad de la Salle, FACULTAD DE ADMINISTRACIÒN DE EMPRESAS. Obtenido de

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4114/T11.08%20B868t.pdf?sequence=1>

Cabrera Martínez, A., López López, P., & Ramírez Méndez, C. (2011). La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio. *Documentos de investigación. Administración de Empresas*(4), 9-56. Obtenido de https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015_competitividad_empresarial_001.pdf

Castaño, L., & Gutiérrez, A. (2011). *Propuestas para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del Área Metropolitana Centro Occidente AMCO*. Pereira: Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Tecnológica de Pereira.

CIDIAT. (2015). *Portafolio Digital Kretheis Márquez.wordpress*. Obtenido de Centro Interamericano de Desarrollo e Investigación Ambiental y Territorial: <https://portafoliodigitalkretheismarquez.wordpress.com/sistemas-de-gestion-ambiental/planificacion-de-un-sistema-de-gestion-ambiental/>

El Tiempo. (4 de Junio de 2001). SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL NTC OHSAS 18001: BASE DE LA CERTIFICACIÓN. *El Tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-498453>

El Tiempo. (9 de Noviembre de 2016). Revuelo en empresas debido a multas recibidas por asuntos laborales. *El Tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/economia/empresas/empresas-reaccionan-a-sanciones-del-ministerio-de-trabajo-32437>

Estrada Álvarez, J. (2006). Las reformas estructurales y la construcción del orden neoliberal en Colombia. *Los desafíos de las emancipaciones en un contexto militarizado*, 247-284.

Obtenido de

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/grupos/cece/Jairo%20Estrada%20Alvarez.pdf>

Gómez Henao, R. (s.f.). *LA INDUSTRIA EN COLOMBIA DURANTE EL SIGLO XX.* Medellín: Aprendeonline, Universidad de Antioquia.

González Ramirez, L. (2015). *Norma ISO 900 1:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos. Interpretación Norma.* Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Obtenido de

http://ambiental.udistrital.edu.co:8080/c/document_library/get_file?uuid=e80fb487-70c2-4ad7-9803-ad61f8a1dcf5&groupId=12891

Jaramillo Patarroyo, F. A. (2016). *PROFESIONALIZACIÓN DE LA VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN COLOMBIA, BASADA EN ALTOS ESTÁNDARES DE CAPACITACIÓN.* Bogotá: FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y SEGURIDAD, ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD, UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.

Jiménez Baños & Aquino Jiménez . (2012). *Propuestas de un modelo de competitividad de destinos turísticos .* Huatulco, México.: Universidad del Mar Campus Huatulco.

Martínes, M. (2000). *La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual teórico - práctico* (Tercera ed.). México, D. F: Editorial Trillas.

Norma Técnica ISO 14001 (Organización Internacional de Normalización -ISO- 2015). Obtenido de <http://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>

Norma Técnica NTC-OHSAS 18001, Colombiana (ICONTEC 10 de Octubre de 2007).

Ocampo, J. (2001). *Un Futuro Económico para Colombia.* CEPAL - Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas .

Pérez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes.* Madrid: La Muralla.

Plan Nacional de Desarrollo, Hacia un Estado Comunitario (Álvaro Uribe Vélez 2002-2006).

Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Harvard Bussines.

Resolución SuperIntendencia, 20133100054447 (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada Septiembre de 2 de 2013).

Revista Dinero. (25 de Abril de 2017). Superindustria multó al cartel de la seguridad privada. *Revista Dinero*. Obtenido de <http://www.dinero.com/empresas/articulo/multa-al-cartel-de-la-seguridad-privada-por-cartelizacion/244471>

Saucedo López, R. (2001). *Cadena de Suministro*. Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración.

SERVIPRO. (24 de Mayo de 2017). *V Congreso Centroamericano de Seguridad Privada*. Obtenido de <http://www.servipro.com.ni>: <http://www.servipro.com.ni/posts/view/title:544-la-calidad-en-el-servicio-de-seguridad-privada-conforme-normas-internacionales>

Superintendencia de Industria y Comercio. (2017). *Por violar la libre competencia en licitaciones públicas, Superindustria sanciona a 7 empresas de seguridad y vigilancia privada*. Bogotá: SIC.gov.co.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2017). *Decálogo de la Vigilancia y la Seguridad Privada*. Bogotá: SuperVigilancia.

Supervigilancia. (25 de Agosto de 2016). *supervigilancia.gov.co*. Obtenido de SuperVigilancia y Asociación Latinoamericana de Seguridad juntos frente a retos del sector de Vigilancia y Seguridad Privada: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=10001854>

UDFJC. (2015). *Sistema de Gestión Ambiental de Recursos*. Bogotá: Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Obtenido de

http://ambiental.udistrital.edu.co:8080/c/document_library/get_file?uuid=de3b280d-5e6c-4338-9fb3-790e6bcee1fd&groupId=12891

Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid.

Zevallos, E. (2007). *Restricciones del entorno de la competitividad empresarial en América Latina*. Cochabamba-Bolivia: FUNDES.

Zuluaga Mazo, A. (Enero-Junio de 2014). Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor. *Revista Clío América*, 8(15). Obtenido de <http://oaji.net/articles/2016/3167-1472232109.pdf>

Anexo A. Matriz 5 Marco Normativo

MATRIZ LEGAL PARA EL AÑO 2017						
No.	Año	Área de aplicación	Norma	Artículo - Descripción	Importancia para el Sector	Criterio
1	2009	SST	Resolucion 5572 de 2009	Se regula la fijación o instalación de publicidad exterior visual en vehículos automotores, distintos a los de servicio público.	Norma básica para la publicidad, relacionada directamente con la competitividad sectorial	Competitividad - Sector industrial nacional
2	2010	SST	Circular No. 070 de 13 de noviembre de 2010 Minprotección Social	Adecuación del Programa de Salud Ocupacional	para el Sector, la importancia de la norma radica en que actualizó el programa de salud ocupacional.	Competitividad - Estructura empresarial
3	2010	SST	Circular 038 de 2010 del Ministerio de la Protección Social	Circular enmarcada en el programa "espacios libres de humo" y de sustancias psicoactivas en las empresas.	Está prohibido el consumo de tabaco y otras sustancias en las instalaciones de la empresa	Competitividad - Estructura empresarial
4	2010	CALIDAD	Resolucion 1364 de 2010	Se adopta el Manual del usuario	La empresa adopta y consolida un Manual del Usuario	Competitividad - Estructura empresarial
5	2010	MEDIO AMBIENTE	Ley 1383 de marzo 16 de 2010	Modificación de la Ley 769 de 2002	Información general al personal que utiliza vehículos y motocicletas en el cumplimiento de sus funciones.	Competitividad - Factores externos

6	2010	CALIDAD	Resolución 2946 del 29 de abril de 2010	Régimen de Control, Inspección y Vigilancia en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	Actividad regulatoria del Sector	Competitividad
7	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolucion 1457 de 2010	Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Llantas	Se realiza la entrega al proveedor para su plan postconsumo	Competitividad - Factores externos
8	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolución 1511 de 2010	Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Bombillas y se adoptan otras disposiciones.	Se implementa el Programa de Gestion Integral de Residuos Peligrosos	Competitividad - Factores externos
9	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolucion 415 de 2010	Por la cual se reglamenta el Registro Único de Infractores Ambientales (RUIA) y se toman otras determinaciones	Se tiene como referencia en caso de ser sancionados en materia ambiental, para realizar seguimiento a la notificacion que se efectúa por medio del RUIA, para darle la gestion correspondiente.	Competitividad - Factores externos
10	2010	MEDIO AMBIENTE	Resolucion 693 de 2010	Por la cual se establecen criterios y requisitos que deben ser considerados para los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Plaguicidas.	Importancia como referencia para el reciclaje en la empresa	Competitividad - Factores externos
11	2011	MEDIO AMBIENTE	Resolucion 829 de febrero 17 de 2011	Por la cual se establece el programa de racionalización, reutilización y reciclaje de bolsas en el Distrito Capital	Adopción del Plan para la Gestión Integral de Residuos Peligrosos	Competitividad - Factores externos

12	2011	MEDIO AMBIENTE	Resolucion 1754 de marzo de 2011	Por la cual se adopta el Plan para la Gestión Integral de Residuos Peligrosos para el Distrito Capital	Se trata de una norma fundamental para el Sector, no reglamentada	Competitividad - Factores externos
13	2011	SST	Decreto 2923 de 2011	Por la cual se crea el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema general de Riesgos Profesionales	Relacionada al cumplimiento sobre conservación del medio ambiente a fin de no incurrir en infracciones que den lugar al comparendo ambiental.	Competitividad - Estructura empresarial
14	2011	MEDIO AMBIENTE	Ley 1466 de 30 de junio de 2011	Por la cual se adiciona el inciso 2, del artículo 1 de la Ley 1259 de 2008	Se realiza el plan Institucional de Gestión Ambiental para el servicio canino.	Competitividad - Factores externos
15	2011	MEDIO AMBIENTE	Decreto 2676 de 2011	Gestión de residuos hospitalarios y similares.	Se tiene como referencia para vigilar que los proveedores tengan licencia de vertimientos.	Competitividad - Factores externos
16	2011	MEDIO AMBIENTE	Decreto 3930 de 2010	Gestión del recurso hídrico, manejo de agua residual.	Se tiene como referencia para efectos de remuneracion al personal administrativo y operativo.	Competitividad - Factores externos
17	2012	CALIDAD	Ley 1496 de 2011	Ley de Igualdad Salarial	Referencia a todas las empresas públicas y privadas	Competitividad - Factores externos
18	2012	CALIDAD	Decreto Ley 19 de 2012	Ley Antitrámites	Implementación del sistema de acreditación de personal y de carnetización.	Competitividad - Sector industrial nacional

19	2012	CALIDAD	Circular 011 de 2012	Establece lineamientos, procedimientos e instructivos para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 103 del decreto 019 de 2012.	La empresa deberá expedir credenciales, como lo regula la Ley Anti Tramites	Competitividad - Estructura empresarial
20	2012	CALIDAD	Circular 003 de la SuperVigilancia	Regulación sobre las credenciales del personal operativo de los servicios de vigilancia, y seguridad privada a propósito de la Ley Anti tramites.	Existencia a nivel nacional del comité de convivencia laboral en la empresa	Competitividad - Factores externos
21	2012	SST	Resolución 652 de 2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.	Se debe armonizar estrategias de prevención de riesgos con el equipo oficial de bomberos	Competitividad - Estructura empresarial
22	2012	SST	Ley 1575 de 2012	Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia	Vincula el área de salud ocupacional, pero no se encuentra reglamentada	Competitividad - Estructura empresarial
23	2012	SST	Ley 1562 de 2012	Por medio de la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.	Importancia de la estructuración del Comité de Convivencia Laboral	Competitividad - Estructura empresarial
24	2012	CALIDAD	Resolución 1356 de 2012	Modifica Res. 652 de 2012 relacionado al Comité de convivencia laboral	Importancia para el área de control fiscal	Competitividad - Estructura empresarial
25	2012	CALIDAD	Circular 017 de 2012	Recuerda a los vigilados el reporte de los estados financieros	La empresa reconoce la importancia del sistema RENOVA -Reporte de Novedades de los Vigilados-, herramienta que	Competitividad - Estructura empresarial

					implementa la SuperVigilancia para articular y fortalecer el sector de la vigilancia privada con la Fuerza Pública.	
26	2012	CALIDAD	Circular 018 de 2012	Establece lineamientos generales y mecanismo tecnológico para el reporte de novedades RENOVA	Implementación y consolidación del área de servicio al cliente.	Competitividad - Sector industrial nacional
27	2012	CALIDAD	Circular 020 de 2012	Se establece el Sistema de Atención a Clientes para los servicios de Vigilancia Privada	Importante los Protocolos Operativos del Sector Vigilancia y Seguridad Privada, articuladas al Plan Educativo Institucional PEIS en vigilancia y seguridad privada	Competitividad - Estructura empresarial
28	2012	CALIDAD	Resolución 6999 de 2012	Establece plazo hasta el 31 de octubre de 2012 para solicitar aprobación del PEIS de conformidad con lo establecido en la resolución No. 4973 de 2011.	La empresa reconoce la importancia del sistema RENOVA -Reporte de Novedades de los Vigilados-, herramienta que implementa la SuperVigilancia para articular y fortalecer el sector de la vigilancia privada con la Fuerza Pública.	Ayuda Gubernamental
29	2012	CALIDAD	Circular 024 de 2012	Amplía plazo para implementación del sistema RENOVA	Estos exámenes deben coordinarse con la empresa aseguradora de riesgos laborales -ARL-	Competitividad - Sector industrial nacional

30	2012	SST	Decreto 2368 de 2012	Por medio del cual se adoptan disposiciones para asegurar la prestación del servicio público de aseo en el Distrito Capital en acatamiento de las órdenes impartidas por la Honorable Corte Constitucional en la Sentencia T-724 de 2003 y en los Autos números 268 de 2010, 275 de 2011 y 084 de 2012	La importancia está dada por la articulación de las empresas de seguridad al Sistema Nacional de Gestión del Riesgo	Competitividad - Estructura empresarial
31	2012	SST	Ley 1523 de 2012	Por la cual se hacen unas modificaciones al Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público -RETILAP-	Relacionado con el riesgo psicosocial y la aplicación de test psicológico, dado el uso de armas de fuego	Competitividad - Sector industrial nacional
32	2012	MEDIO AMBIENTE	Resolución número 91872 de 2012	Tendiente a garantizar a el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental en la sociedad en general	Diseño y Desarrollo de la seguridad electrónica, prestación del servicio, procesos de apoyo	Competitividad - Factores externos
33	2013	SST	Ley 1616 de 2013	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), y se dictan otras disposiciones	Importancia de la afiliación a riesgos laborales -ARP- de los trabajadores.	Competitividad - Estructura empresarial
34	2013	MEDIO AMBIENTE	Ley 1672 de 2013	Por el cual se reglamenta la filiación al sistema general de riesgos laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal.	Revisar el cumplimiento de la cuota de aprendices asignada por el SENA mediante contratación o monetización, ceñido a la ley	Competitividad - Factores externos
35	2013	CALIDAD	Decreto 723 de 2013	Por el cual se modifica el artículo 14 del Decreto 933 de 2003.	La empresa cumple sus obligaciones ante el Sistema de Seguridad Social	Competitividad - Factores externos

36	2013	CALIDAD	Decreto 2978 de 2013	Por el cual se reglamenta el servicio público de empleo y el régimen de prestaciones del mecanismo de protección al cesante y se dictan otras disposiciones.	La empresa se encuentra realizando la gestión por parte de varias dependencias a fin de que las instalaciones se adecuen a las exigencias de la normatividad	Competitividad
37	2013	CALIDAD	Decreto 2852 de 2013	Del Ministerio de Minas y Energía por la cual se expide Por la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE	Importancia para los empleados relacionados a funciones de escolta, conductores o motorizados.	Competitividad - Estructura empresarial
38	2013	MEDIO AMBIENTE	Resolución 9 0708 de 2013	Por medio de la cual se dictan disposiciones penales y administrativas para sancionar la conducción bajo el influjo de alcohol u otras sustancias psicoactivas	La empresa se encuentra realizando la gestión por parte de varias dependencias a fin de que las instalaciones se adecuen a las exigencias de la normatividad	Competitividad - Factores externos
39	2013	CALIDAD	Ley 1696 de 2013.	Por la cual se corrigen unos yerros en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, establecido mediante Resolución número 9 0708 de 2013.	Importancia por el reconocimiento de vacantes y trabajos temporales, ceñidos a la Ley	Competitividad
40	2013	MEDIO AMBIENTE	Resolución 9 0907 de 2013	Por medio del cual se regula la cotización a seguridad social para trabajadores dependientes que laboran por períodos inferiores a un mes.	Se ejecuta el programa de gestión de residuos sólidos convencionales y ordinarios.	Competitividad - Factores externos

41	2013	CALIDAD	Decreto 2616 de 2013	Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo, impone obligaciones a los usuarios del servicio público de aseo, en cuanto al almacenamiento y la presentación de residuos sólidos	De conformidad con lo establecido en su artículo 17. Régimen de Transición, se está a la espera de que sea expedido el Manual para la Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades. Continúa vigente lo establecido en la Resolución 1164 de 2002.	Competitividad
42	2013	MEDIO AMBIENTE	Decreto 2981 de 2013	Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades	Se cumple por parte de la empresa efectuando la separación en la fuente de los residuos generados por nuestra actividad y disponiendo con gestores autorizados los residuos	Competitividad - Factores externos
43	2014	MEDIO AMBIENTE	Decreto 351 de 2014	El distrito capital reglamenta la imposición y aplicación del comparendo ambiental	Se debe construir y consolidar un programa de seguridad vial	Competitividad - Factores externos
44	2014	MEDIO AMBIENTE	Decreto 349 de agosto 27 de 2014	Por la cual se expide la guía metodológica para la elaboración del plan estratégico de seguridad vial (Ministerio de Transporte)	Se exige al proveedor el cumplimiento de la normatividad y licencia ambiental vigente	Competitividad - estructura empresarial
45	2014	MEDIO AMBIENTE	Decreto 1477 de 2014	Relacionada a la obligación de llevar Tabla de enfermedades Laborales	Relacionada a la obligación de llevar Tabla de enfermedades Laborales	Competitividad - Factores externos

46	2014	CALIDAD	Resolución 1565 de junio de 2014	Por el cual se reglamentan las licencias ambientales	Se debe implementar el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo con los parámetros del Decreto 1443 de 2014	Competitividad - Factores externos
47	2014	MEDIO AMBIENTE	Decreto 2041 de 2014 del 15 de octubre de 2014	Por la cual se adopta el Plan nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021	La empresa debe realizar controles para seleccionar los proveedores por el área de compras específico, ante todo revisando antecedentes de los mismos y la inclusión en la lista Clinton	Competitividad - Factores externos
48	2014	SST	Resolución 6045 del 30 de diciembre de 2014	Por la cual se dictan normas para la implementación de un Sistema de Autocontrol de LA/FT	Importancia relacionada con el lavado del parque automotor de la empresa	Competitividad - Estructura empresarial
49	2014	CALIDAD	Circular Externa No. 100-000005 de la Superintendencia de Sociedades	Por la cual se actualiza el Decreto 1594 de 1984, así como reglamenta el artículo 28 del Decreto 3930 de 2010 sobre vertimiento de aguas residuales al alcantarillado público	Reúne el conjunto de requisitos en materia laboral y de salud y seguridad en el trabajo	Competitividad - Factores externos
50	2015	MEDIO AMBIENTE	Resolución 631 de 17 de marzo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector trabajo.	Las empresas garantizan auditorias de cumplimiento legal relacionadas propiamente al Decreto	Competitividad - Factores externos

51	2015	CALIDAD	Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y desarrollo sostenible	Relacionado al parque automotor de la empresa	Competitividad
52	2015	MEDIO AMBIENTE	Decreto 1076 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector transporte.	Importancia para la superintendencia, relacionada con la selección de personal	Competitividad - Factores externos
53	2015	CALIDAD	Decreto 1079 de 2015	SANCIONA PENALMENTE LA DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Los procedimientos de recepción, contestación e interposición de peticiones, se encuentran vigilados por la Superintendencia.	Competitividad
54	2015	CALIDAD	Ley 1752 de 3 de junio de 2015	Por la cual se reglamenta el derecho de petición	Importancia relacionada directamente con la misión del Sector	Competitividad
55	2015	CALIDAD	Ley 1755 de 30 de junio de 2015	Circular sobre examen de aptitud psicofísica para manejo y porte de armas	Aspecto a tener en cuenta durante la auditoria legal ambiental	Competitividad
56	2015	CALIDAD	CIRCULAR EXTERNA No. 20150000001 85 de la Superintendencia de Vigilancia	Por el que se efectúan precisiones al Decreto 1076 de 2015 por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y desarrollo sostenible	Se debe fundamentar al conjunto de la empresa acerca de la importancia de los valores sociales	Competitividad

57	2015	MEDIO AMBIENTE	Decreto 1956 de 5 de octubre de 2015	Esta ley tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.	Dictamina ente otras la importancia de que el recurso humano cuente con la indumentaria apropiada para la clase de labores que dictaminan sus funciones.	Competitividad - Factores externos
58	2015	CALIDAD	Ley 1752 de 2015	Artículo 2.2.1.4.1. que reglamenta el artículo 230 del Código Sustantivo del Trabajo, el cual considera como calzado y vestido de labor el que se requiere para desempeñar una función o actividad determinada.	Brinda garantías al empleador acerca de esta acción ante el Inspector de Trabajo y Seguridad Social del lugar y de su defecto a la primera autoridad política, es decir la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	Competitividad - Estructura empresarial
59	2015	SST	Resolución 2851 de 2015	Artículo 2.2.1.4.4. Relacionado con los eximientes de las empresas para proporcionar cada período el calzado y vestido, si el trabajador no hace uso de los expresados elementos de labor.	Además de reglamentar un plazo no mayor a dos (2) años para la duración del contrato de aprendizajes, reconoce el pago o monetización del apoyo de sostenimiento mensual en la relación de aprendizaje en la empresa; en ningún caso, constituye salario, pero si se debe afiliar a Seguridad Social, de acuerdo al Decreto número 933 de 2003.	Competitividad - Estructura empresarial

		SST	Artículo 2.2.6.3.1. relacionado con el contrato de aprendizaje y las condiciones propias de esta forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral	Dado la existencia de Empresas de Servicios Temporales en el mundo globalizado, se declara que la relación entre la empresa usuaria y la Empresa de Servicios Temporales puede ser regulada por uno o varios contratos, de acuerdo con el servicio específico a contratar.	Competitividad - Estructura empresarial
		SST	Artículo 2.2.6.5.8. que reglamenta que los contratos que celebren la Empresa de Servicios Temporales y otros, deben suscribirse siempre por escrito y en ellos se hará constar que la Empresa de Servicios Temporales se sujetará a lo establecido en el Código Sustantivo de Trabajo para efecto del pago de salarios, prestaciones sociales y demás derechos de los trabajadores.	Relación a la obligación de afiliar al empleado a Seguridad Social	Competitividad - Factores externos
		SST	Artículo 2.2.1.6.4.3. Afiliación a los sistemas de pensiones, riesgos laborales y subsidio familiar, que serán responsabilidad del empleador y se realizará en los términos que establecen las normas generales que rigen los diferentes sistemas	Atiende actividades propias del Sector de Seguridad y Vigilancia	Competitividad - Sector industrial nacional
		SST	Artículo 2.2.4.2.2.3 criterios regulatorios para las Actividades de Alto Riesgo o aquellas actividades correspondientes a las clases IV y V	Herramientas de gestión interna, que permiten atender los acontecimientos relacionados a las funciones contratadas	Competitividad - Factores externos

			a que hace referencia el Decreto-ley 1295 de 1994.		
		SST	Artículo 2.2.4.2.2.20. según el cual se obliga al contratante que dentro de sus estadísticas, los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales que sufran las personas empleadas	Los trabajadores tendrán derecho a dos (2) semanales de recreación o capacitación dentro del período del programa respectivo dentro de la jornada de trabajo.	Competitividad - Factores externos
		CALIDAD	Artículo 2.2.1.2.3.1. relacionado a la acumulación de horas para actividades recreativas culturales o de capacitación, que deben ser dos (2) horas de la jornada de cuarenta y ocho (48) semanales a que esta norma se refiere, podrán acumularse hasta por un (1) año.	La ley vincula el área de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales.	Competitividad - Estructura empresarial
		SST	Artículo 2.2.1.2.3.2. según el cual el empleador elaborará los programas dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación	Este artículo toma al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), como el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los	Competitividad - Estructura empresarial

				riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.	
		SST	Artículo 2.2.4.6.4. que faculta que el SG-SST debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.	Radica en la estimulación para crear a nivel empresarial una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), muy de acuerdo a las perspectivas que fijan la competitividad de acuerdo a tendencias modernas de gestión del recurso humano	Competitividad - Estructura empresarial
		CALIDAD	Artículo 2.2.4.6.6. que menciona tras la creación de una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), que debe cumplir con requisitos como: 1. Establecer el compromiso de la empresa hacia la implementación del SST de la empresa para la gestión de los riesgos laborales; 2. Ser específica para la empresa y apropiada para la naturaleza de sus peligros y el tamaño de la organización; 3. Ser concisa, redactada con claridad, estar fechada y firmada por el representante legal de la empresa; entre otros.	Los riesgos laborales deben aplicarse en una metodología que sea sistemática, que tenga alcance sobre todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas, de tal forma que se puedan priorizar acciones; se debe actualizar cada vez que ocurra un accidente de trabajo mortal o un evento catastrófico en la empresa o cuando se presenten cambios en los procesos, en las instalaciones en la maquinaria o en los equipos. PARÁGRAFO 2o. De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la	Competitividad - Estructura empresarial

					<p>priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros.</p> <p>Cuando en el proceso productivo, se involucren agentes potencialmente cancerígenos, deberán ser considerados como prioritarios, independiente de su dosis y nivel de exposición.</p> <p>PARÁGRAFO 3o. El empleador debe informar al Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo sobre los resultados de las evaluaciones de los ambientes de trabajo para que emita las recomendaciones a que haya lugar.</p> <p>PARÁGRAFO 4o. Se debe identificar y relacionar en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo los trabajadores que se dediquen en forma permanente a las actividades de alto riesgo a las que</p>	
--	--	--	--	--	---	--

				hace referencia el Decreto número 2090 de 2003, o la norma que lo modifique o sustituya (Decreto número 1443 de 2014, artículo 15)	
		CALIDAD	Artículo 2.2.4.6.15. relacionado con la identificación y valoración de riesgos laborales.	Importancia dada por la importancia concedida a actores como las Administradoras de Riesgos Laborales, las cuales deben ser plantar insumos para gestionar acciones correctivas, preventivas o de mejora en materia de seguridad y salud en el trabajo.	Competitividad - Estructura empresarial
		SST	Artículo 2.2.4.6.32. Investigaciones de incidentes, accioidentes de trabajo y enfermedades laborales, que deben estar de acuerdo a la Resolución número 1401 de 2007 expedida por el Ministerio del Trabajo, entre otras identificando deficiencias del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y alimentado el proceso de revisión que haga la alta dirección de la gestión en seguridad y salud en el trabajo.	De esta forma, los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo deben acogerse a lo proyectado por la ARL en desarrollo de la asesoría a las empresas Seguridad y Vigilancia que las contraten	Competitividad - Estructura empresarial
		SST	Artículo 2.2.4.1.3. relacionado con con la contratación de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo por parte de las empresas, que debe garantizar el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud empresarial.	Así, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la emisión del concepto por la Administradora lo de Riesgos Laborales, ésta lo remitirá junto con la investigación y la copia del informe del empleador referente al accidente de trabajo o del evento mortal a la	Competitividad - Estructura empresarial

				Dirección Regional o Seccional de Trabajo, para que adelante la correspondiente investigación y se impongan las sanciones a que hubiere lugar	
		SST	Artículo 2.2.4.1.6. que establece que cuando un trabajador fallezca como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad laboral, el empleador deberá adelantar, junto con el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo o el Vigía de seguridad y salud en el trabajo, según sea el caso, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la ocurrencia de la muerte, una investigación encaminada a determinar las causas del evento y remitirlo a la Administradora correspondiente, en los formatos que para tal fin ésta determine, los cuales deberán ser aprobados por la Dirección Técnica de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo.	Busca garantizar la importancia en el Sector de diagnosticar y contabilizar los accidentes o enfermedades relacionadas con la actividad laboral, inclusive la muerte en circunstancias relacionadas al cumplimiento de funciones	Competitividad - Factores externos
		SST	Artículo 2.2.4.1.7. relacionado al reporte de accidente y enfermedades a las direcciones territoriales y oficinas especiales, que debe ser ejecutado por los empleadores, así como las enfermedades diagnosticadas como laborales, directamente a la Dirección	Importancia relacionada con el parque automotor de la empresa	Competitividad - Factores externos

				Territorial u Oficinas Especiales correspondientes, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al evento o recibo del diagnóstico de la enfermedad, independientemente del reporte que deben realizar a las Administradoras de Riesgos Laborales y Empresas Promotoras de Salud.		
		SST		Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial y se adoptan otras disposiciones.	Se debe evidenciar el plan de seguridad vial para cada una de las empresas vinculadas al sector, de acuerdo a su capacidad motorizada.	Competitividad - Estructura empresarial
60	2015	CALIDAD	Decreto 348 de 2015	Por la cual se adopta el documento Guía para la Evaluación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial.	Importante retomar conceptos propios del régimen laboral colombiano: contratista independiente, simple intermediario, trabajadores en misión, beneficiario y proveedor, actividad misional permanente, y tercerización laboral.	Competitividad - Estructura empresarial
61	2016	CALIDAD	Resolución 1231 de 2016	Relacionado con la inspección, vigilancia y control sobre la tercerización laboral, el cual debe adicionarse al Decreto 1072 de 2015.	Relacionada con el área de transporte y en general el uso del parque automotor de la empresa	Competitividad - Estructura empresarial

62	2016	SST	Decreto 583 de 2016	Se modifica el Plan Estratégico de Seguridad Vial.	En el Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales se recrea una Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) que debe seguirse	Competitividad - Factores externos
63	2016	SST	Decreto 1310 de 2016	Por la cual se modifica la Resolución 2388 de 2016 en relación con el plazo para su implementación y sus anexos técnicos.	Aplicación del Código de Policía	Competitividad - Estructura empresarial
64	2016	CALIDAD	Resolución 5858 de 2016.	Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.	Se tiene como referencia para efectos tributarios	Competitividad - Factores externos
65	2016	CALIDAD	Ley 1801 de 2016	Por Medio De La Cual Se Adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones"	Esta norma reglamenta algunas definiciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Competitividad - Estructura empresarial
66	2016	CALIDAD	Ley 1819 de 2016	Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la ' implementación del SG-SST	se tiene como referencia para pago de incapacidades de origen común y laboral.	Competitividad - Factores externos

67	2017	SST	Decreto 052 de 2017	La Circular establece directrices y hace aclaración con respecto al pago de incapacidades originadas por accidente de trabajo o enfermedad laboral	Importancia relacionada a las incapacidades originadas por accidente de trabajo o enfermedad laboral	Competitividad - Estructura empresarial
----	------	-----	---------------------	--	--	---

Anexo B. Transcripción entrevistas

Entrevistado 1: Rubén Darío Junco. **Cargo:** Gerente **Empresa:** TECNISEG de Colombia

Entrevistado 2: José Gerardo Candamil Pinzón **Cargo:** Director Jurídico – Docente

Pregunta 1: Un breve resumen de la evolución del Sector podría ubicar por lo menos dos elementos estructurales: el primero relacionado con las raíces del conflicto colombiano y la incapacidad del Estado por brindar seguridad; el segundo más enfocado hacia la transformación del Sector dado el avance de los medios tecnológicos que forman la materia prima de sus operaciones (entiéndase cámaras, equipos de seguridad, elementos de comunicación). Nos gustaría saber si está usted o no de acuerdo, y si considera que existen otros elementos más importantes que permitan esclarecer una adecuada descripción del Sector en la actualidad.

Respuesta E1: Adicional a los dos puntos que usted enuncia hay un tercero que es el más importante, y es que Constitucionalmente el Estado tiene que garantizar la seguridad de las personas; usted consulta los artículos de la constitución que establece como un derecho de las personas que el Estado les brinde la seguridad, pero entonces como el Estado es incapaz con sus fuerzas, no tiene la capacidad de defender con una persona o dos o tres cada institución pública, entonces nace la necesidad de poder suplir esa necesidad, valga la redundancia, a través de una figura que es la de Defensa y Seguridad Privada. Por eso inicialmente eran un organismo adscrito a la Policía Nacional, las empresas de seguridad las coordinaba la Policía Nacional. Después, estando adscrito al Ministerio de Defensa, a raíz de que la Policía se ocupó de todo la problemática del Estado, no le puso la debida atención a un gremio económico que cada día por las circunstancias del país crecía y crecía.

Por eso se creó el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, Decreto 356 de 1994, porque es el Estatuto que nos rige, es el que regula la seguridad privada en Colombia, y crea la

superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que es un organismo adscrito al Ministerio de Defensa, y es el encargado del control de nosotros. Los empresarios pedimos que existiera ese ente, a efectos de que se regulara la Vigilancia porque anteriormente eso eran diferentes tarifas, cada quien prestaba el servicio como quería, no había regulación, había piratería, unas eran inscritas otras no, cualquier tipo creaba una empresa y ponía en informal guardias de seguridad para ponerlos en las casas, en los conjuntos, en las empresas, entonces se dijo no, es se necesita una regulación; como todas las actividades del Estado tienen que estar reguladas pues esta fue una actividad que se reguló con ese estatuto.

Ahí se aceptaron varias modalidades, la vigilancia establece: Vigilancia fija y móvil con y sin armas, escoltas a personas vehículos y mercancías, consultorías, medios tecnológicos y hay otros aspectos que estaban por fuera y los acopiaron en ese texto, que son las blindadoras, las empresas que brindan vehículos, los departamentos de seguridad y las comunidades, que anteriormente les llamaban las CONVIVIR, pero que ahora ya nadie utiliza ese esquema. Primero por los conflictos que eso generó en el país, y segundo porque nadie se va a quedar a ejercer una vigilancia comunitaria con la delincuencia que hay en Colombia, que pierde toda situación de accionar.

Ese estatuto acogió todo ese tema; el espíritu de ese estatuto parte de la idea de que el Estado tiene que garantizar la seguridad de las personas, y como el Estado es incapaz, entonces pudo utilizar la medida u opacar esa necesidad con las Empresas de Vigilancia y Seguridad; tu miras desde 1994 hasta 2017 ya han venido más de veinte años con ese estatuto. En su artículo doce, en un párrafo dice que como es un tema de Estado no puede haber inversión extranjera en Colombia, en seguridad privada, pero que las empresas que existían antes del 94 se les respetaban los derechos adquiridos pero no podían ampliar su capital ni sus licencias. Pero resultaron unos magos en el transcurso de este tiempo que se inventaron figuras jurídicas en las cuales se les daba

cabida a las empresas extranjeras; entonces hay una Sentencia de la Corte Constitucional en la cual ratificó que en Vigilancia y Seguridad por ser un tema de Seguridad Nacional no debería haber empresas de inversión extranjera.

Pregunta 2: Teniendo en cuenta este esquema evolutivo que usted nos presenta, ¿Cuáles son las urgencias más inmediatas que tiene el Sector en términos de gestión empresarial, procedentes del Decreto 356 de 1994?

Respuesta E1: Nosotros creemos que ese decreto ya está obsoleto, ya hay que reglamentarlo porque ahorita la Vigilancia y Seguridad representa el 1.6 del PIB, o sea hemos crecido. En este momento hay un componente de más de 250.000 hombres registrados en la Superintendencia, o sea es una fuerza grandísima, considerable, y es un renglón de la economía considerable. Entonces, en seis oportunidades nosotros hemos tratado de reformar la Ley por medio de un proyecto en el Congreso, y afianzar aún más lo nacional, cerrarle esa luz a quienes inventaron para entrar la inversión extranjera, y ese choque entre empresas extranjeras y empresas colombianas, por intereses políticos de los gobiernos de turno, han hecho que los proyecto de ley se hundan en el Congreso, porque no ha habido consenso y no va a haber consenso. Yo soy el representante de la Asociación Nacional de Entidades de Vigilancia y Seguridad Privada – ANDEVIP–, en donde nos agremiamos a pesar de que hay muchos gremios, pero el más representativo es ADEVIP y somos los que defendemos esa situación, o sea que no haya inversión extranjera en el sector.

Pregunta 3: En términos sectoriales, ¿Cuáles considera usted que son las potencialidades del sector en el entorno nacional de obsolescencia jurídica e inequidad competitiva frente al inversor extranjero que nos menciona?

Respuesta E1: Mire, por ejemplo por el lado jurídico, el Decreto no nos que cumplamos normas ambientales pero el cliente sí, entonces si usted quiere prestar servicios de seguridad en una petrolera, usted como mínimo debe tener normas (OSHAS, ISO 14000), de lo contrario no lo acepta y empresa que no lo tenga sale del mercado, ahorita una empresa que no tenga al día sus sistema de seguridad y salud en el trabajo, lo primero que le piden es el documento certificado de ARL de sistema de seguridad; si usted no tiene un porcentaje superior al 80% de cumplimiento, y además de eso si no cumple con el plazo que da el gobierno, usted no puede participar de muchos procesos licitatorios.

Para poder trabajar en empresas con clientes extranjeras que importa o exporta sus productos, si usted no tiene certificación no puede acceder a ese mercado; entonces no es que se lo exija a uno el Estado porque como le digo el Decreto está muy viejo, porque ahí no se habla de eso pero si es un valor agregado comercialmente para poder acceder a ese cliente. Ya a todas las empresas hoy en día les exigen certificado de tecnología si están especializadas en seguridad de la información, hay otras también del sector minero energético que exigen las ISO 31000 que es la de Riesgos, entonces hay que tener una norma de esas en gestión del riesgo porque los clientes necesitan una empresa que hable el mismo idioma, lo mismo sucede con ISO 9001 de calidad.

Entonces, todas las empresas si quieren subsistir comercialmente tienen que hacer esas normas e invertir en eso, las que no se van quedando relegadas, cuidando conjuntos o lotes, donde no les exigen esas normas. Entonces fíjese que el Sector como tal va de la mano con las necesidades de los clientes, porque hoy en día hay mucha empresa multinacional y empresas nacionales importantes que adoptan esos procesos, pero requieren que sus proveedores en este caso de

servicios, adopten también esas políticas. Esa es una de las razones por las cuales uno va a la vanguardia, entonces pues toca o si no va a desaparecer.

Pregunta 4: Si hacemos una valoración de lo que nos menciona a través del diamante de la competitividad de Porter, podríamos mencionar que hay una falencia en los aspectos: 1) La amenaza de nuevos aspirantes en el contexto del sector, y 2) La rivalidad entre los competidores existentes en un mercado común, muchas veces relacionados entre diversos países, ¿Qué tipo de desafíos encuentra usted, diferentes a los políticos ya mencionados, que puedan ser efectivos para construir una guía metodológica dinámica para el Sector?

Respuesta E1: La superintendencia de vigilancia es un órgano de control, por ejemplo, que nos obliga dentro de su manual de doctrina que los guardas de seguridad tengan sus cursos al día de capacitación, los obligan a capacitarse anualmente; estos lo hacen en las escuelas de vigilancia y seguridad privada avaladas por la misma superintendencia; el armamento que utilizan de porte o tenencia, de porte para escoltas, supervisores, escoltas de vehículos de mercancías, los supervisores que van pasando revista, y de tenencia para donde los puestos son fijos pero donde la vigilancia sea móvil tiene que tener de porte y hay dos diferencias de permisos. Entonces tienen que comprar su armamento en el único ente que lo vende que es INDUMIL que controla el comercio de armas municiones y explosivos del ejército que eso solo lo manejan más que todo el ejército, la munición también tenemos que comprarla allá ninguna empresa porque son sancionadas drásticamente pueden utilizar armas irregulares armas no debidamente certificadas y avaladas nos toca renovar cada periodo los auto conductos depende de la audiencia de cada auto conducto, entonces fíjese que a nosotros por ser un órgano que por cumplir una función del estado y la seguridad por ejemplo nos toca cumplir las normas que nos dice el decreto 2535, es viejo también, que es el que regula el tema de las armas ahorita. Hay una nueva ley que está en el

Congreso que esta próxima a sancionar que es la del vigilante, y nos obligan a tenerle al vigilante un seguro de vida; nos estamos preparando porque entonces cada guarda de seguridad puede hacer una actividad riesgosa, de por si el ARL nos califica a los guardas de seguridad al 4.5% de riesgo, en escolta del 7%, porcentajes que nos toca pagar al Estado; entonces también nos obligan a tener un seguro de vida, fíjese que esa norma no estaba antes pero algunos clientes si no la exigen, si sus guardas van a trabajar aquí, tienen que tener seguro de vida, por ejemplo la universidad industrial de Santander la empresa de seguridad que quiera prestar servicios allá tiene que tener seguro de vida.

Respuesta E2: El Estado no se ha preocupado por organizar una norma o un decreto o un estatuto que cobije todas esas exigencias, y que obligue a las empresas a tener todas estas cosas. Nosotros lo estamos haciendo porque es la competitividad del mercado y si no estamos ahí, quedamos por fuera eso si es amor propio [eso no lo comprende si uno no está en el mercado] y que le exige normalmente que la empresa tenga los permiso que otorgan la superintendencia a máximo 5 años somos el único sector en Colombia que no tenemos libertad de empresa entre comillas, porque a mí me dan una licencia por 5 años y se acabó, y yo tengo que antes decirle a los señores yo quiero que me renueven la licencia de funcionamiento; si yo se la renuevo, dice uno, pero presénteme una capacidad financiera entonces muéstreme sus estados financieros y le exigen una cuantía mínima de patrimonio; [además] le exigen a uno las pólizas de responsabilidad civil cuando es contractual, cuando es de uso indebido de armas de fuego y [uso de] caninos, y entonces es una cantidad de requisitos donde dicen muéstreme quienes son sus socios, muéstreme que capital de trabajo tiene, muéstreme que infraestructura tiene, donde tiene sucursales, donde tiene agencias, que cantidad de hombres tiene que cantidad de armamento, etc. [Resumiendo,] le miran [si] usted cumple los parámetros, [y le] renuevo por 5 años si usted, en

otros casos a otra empresa es ilimitada de tiempo, ponen 50 o 60 años de acuerdo a lo que diga la Cámara de Comercio, pero aquí si nos obligan a nosotros [como Sector] y nosotros estamos peleando eso en el Proyecto de Ley, la libertad de empresa; [se pueden realizar] inspecciones y las empresas que no estén cumpliendo pues sanciónelas o cancélele la licencia, pero eso no sucede hoy en día.

Pregunta 5: Entonces, atendiendo lo que mencionan, ¿se podría decir que prácticamente es el mercado es el que está regulando el Sector y no el Derecho?

Respuesta E1: Prácticamente, porque [...] también tenemos reparos con la superintendencia, [porque] ellos tienen una facultad discrecional sancionatoria y nosotros decimos [que] no, levántenos esa facultad discrecional porque es que somos [el único país en el mundo con esta facultad]; sí, estamos cumpliendo un función de Estado pero tampoco [para que se justifique] una facultad discrecional; el superintendente de turno que quiera cancelarnos la licencia se la cancela y punto, no se la renueva, y punto, entonces [...] si básicamente nosotros estamos obligados a re-direccionar nuestros procesos a lo que nos dice el [ideal] de nuestros clientes, son nuestros clientes [quienes manejan el mercado]. Si entonces por ejemplo en una licitación pública piden que su director de operaciones tenga “x” perfiles (oficiales superiores retirados del ejército, por ejemplo) [que] tengan su credencial de consultor y asesor, ¿Quién expide esas credenciales? La superintendencia; pero uno debe reunir unos requisitos, si especialización en administración de la seguridad entonces por ejemplo ya ahorita las universidades están habilitando el sexto centro de estudios superiores de la policía, y la universidad militar está dictando las especializaciones en administración de la seguridad; entonces quien exige eso no es la superintendencia si no el cliente, o el mismo Estado;

Respuesta E2: Por ejemplo, ahorita [ganamos] la licitación del SENA de la costa, allá pidieron un perfil del coordinador de contrato de los supervisiones, y tiene que tener todas esas credenciales y todo eso no porque haya una regulación, [...] pero nos lo exigen; entonces ya miran los perfiles de las empresas, en la parte directiva [...] toca tener personal calificado [que maneje] el Sistema Integrado de Gestión, y que [a su vez] maneje todas las normas.

La ISO 9001, del sistema de seguridad del trabajo, pide que sea una persona que tenga licencia en salud ocupacional, si no la tiene pues él no puede firmar los documentos que exige el Ministerio de Protección Social ni nada de eso, pero eso nos lo exige la superintendencia y a nosotros nos piden todo eso; [...] básicamente el contexto usted [lo] puede consultar, pero como tal usted va a hacer una entrevista al director comercial de aquí y él le va a decir hombre, a nosotros nos toca cumplir requisitos que nos exige el cliente, no es que la norma no lo exija. Hay [por ejemplo] una que tengamos la licencia vigente, que si voy a prestar escoltas pues ya tenga la licencia para escoltas, que si yo voy a prestar servicio con perro canino que [...] tenga la licencia de caninos; en el decreto se habla que los perros por ejemplo deben tener una especialización en defensa controlada, [otra] de detección de antinarcóticos; todas esas normas [deben estar] avaladas por la Policía Nacional, y adicional que tengan un chip que el día que pasen revista. [...] Pero eso es un problema prestar un servicio con perros para uno, primero porque toca tener todas las condiciones de sanidad y ambientales para tener los perros en el sitio; segundo no deben trabajar más de 6 horas; tercero deben de tener bozal y quien lo maneja no puede ser cualquier vigilante, tiene que tener una especialización de manejador canino, de lo contrario no puede manejar un perro si no es manejador.

Pregunta 6: Esta regulación que el mercado ha hecho, ¿También funciona para que las empresas se especialicen al interior del Sector?

Respuesta E1: Claro, eso ha sido algo favorable para nosotros, [porque] nosotros tenemos que andar en la vanguardia; ese tema nos ha obligado a nosotros a eso, no es que la norma nos lo exija. Hay aquí un director jurídico, cada director por ejemplo sabe en su área que es lo que tiene que cumplir, por ejemplo hablemos del Sistema Integrado de Seguridad [que cuenta con] directora, y además de ser profesional es psicóloga y tiene licencia, entonces ya ahí hay un requisito legal que ella cumple, con esa licencia ella ya puede firmar toda la documentación de levantamiento de la información de la empresa, puede dictaminar y le da credibilidad ante los órganos que nos controlan, como [por ejemplo] el Ministerio del Trabajo, a través de la ARL, en una investigación de un accidente de trabajo ella lo puede firmar (conoce la ley 80). La directora administrativa [debe] cumplir todos los parámetros en el tema administrativo, la factura comercial que vaya con todas las formalidades que exige el Código de Comercio, todo como una empresa normal.

Respuesta E2: Esa es otra discusión que hay, por la corrupción que hay en todos los sectores; [por ejemplo] dicen que hay corrupción en las licitaciones [y] siempre perjudican por ejemplo a TECNISEG, [pero] una licitación es una competencia, si no no habrían licitaciones, es lo que los periodistas tergiversan, entonces usan eso para atacar las empresas; pero es sin duda un ejercicio muy difícil de muchas normas, por ejemplo el director de operaciones no puede [trabajar con] civiles que se han especializado, porque en ese tema de la operación, de manejar personal, hay que poner gente de las fuerzas militares, porque han trabajado con soldados; policías con soldados profesionales manejan gente, saben manejar, y manejan gente en el área de seguridad; entonces ¿Qué perfiles puedo [tener] yo para poder aquí cumplirle a mis clientes? yo no puedo poner ahí un cabo ni un teniente, yo pongo un Coronel, entonces ahí en la dirección de operaciones hay un Coronel pero no es cualquier coronel, hizo un buen retiro en el Ejército

Nacional, concursos todos los habidos y por haber en temas de seguridad, con especialización en Administración de la Seguridad de la Universidad Militar, y con una carrera profesional de Administrador de Empresas, pues ese es el perfil de un director de operación, y ese es el que me sirve para presentar en una licitación [que] el director de operaciones tiene este perfil, o sea que le puedo garantizar la ejecución de su contrato con todas las formalidades de calidad profesionalismo legales, etc., con un perfil de esos. Pero ninguna norma le exige que sea Coronel, entonces es ahí cuando uno va a las entidades y dice que quiere que sea este perfil del Director o Coordinador del contrato; el coordinador del contrato es una persona que va allá, está pendiente que se cumpla el contrato y atender las necesidades del cliente.

Una empresa común y corriente no va a poner una persona allá porque le genera costos, tiene que pagarle al profesional que está allá al frente y todas esas cosas; bueno [pero] nosotros si lo hacemos, porque internamente mi norma de calidad y todos los procesos me obligan a que la Atención al cliente [sea] norma de calidad; tengo que definir “X” y “Y” procedimientos para atender a mi cliente; me lo exige mi norma interna no me lo exige alguna autoridad ni nada de esas cosas, es el mercado el que me exige; entonces digo yo por ejemplo, [con respecto de la respuesta 1] que hay empresas que no superan ese tema, que no cumplen eso, empiezan a decir es que eso está orientada esa licitación para el Coronel porque él tiene [y otros no]; al contrario nosotros buscamos un perfil muy alto para que podamos cumplir con todo lo que nos piden nuestros clientes, que el gerente tenga especialización en seguridad [...] porque esos son perfiles que exige el mercado; ese es un tema que no es regulatorio pero si nos lo exigen nuestros clientes, yo necesito permanecer en el mercado.

Anexo C. Guía Metodológica