



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN A TRAVÉS DE LA NORMA  
UNE 66177:2005 DE LA EMPRESA DELTA SEGURIDAD CIA. LTDA.**

**AUTOR:**

**ALVEAR DIAZ JOSUE DAVID  
VILLARREAL HIDROBO OSWALDO RAMIRO**

**TUTOR:**

**LIC. CHAVEZ VACA JORGE STALIN MSC**

**IBARRA – ECUADOR**

**Junio, 2025**

## CERTIFICACIÓN TUTOR



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**IBARRA**

DIRECCIÓN DE DOCENCIA Y  
ESTUDIANTES

Ibarra, 4 de julio del 2025

Magister

Maricela Ormaza

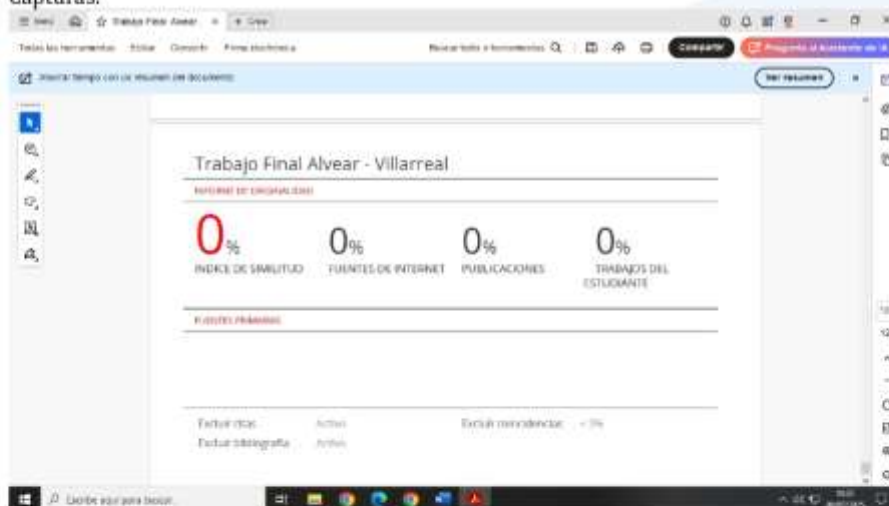
**RESPONSABLE DE TITULACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**

De mi consideración:

Mediante el presente, tengo a bien certificar que el trabajo de integración curricular de los estudiantes: Alvear Díaz Josue David y Villarreal Hidrobo Oswaldo Ramiro con el tema: Diseño de un Sistema Integrado de Gestión a través de la Norma UNE 66177:2005 de la empresa Delta Seguridad Cía. Ltda.

Una vez analizado por la herramienta de detección de coincidencias y prevención del plagio académico utilizada por la institución, TURNITIN, obtiene el 0 % de coincidencia y el valor es menos 20 % de uso de IA. Por lo que se encuentra en el rango establecido de acuerdo a los criterios de valoración del porcentaje de similitud establecidos por la PUCE.

Capturas:

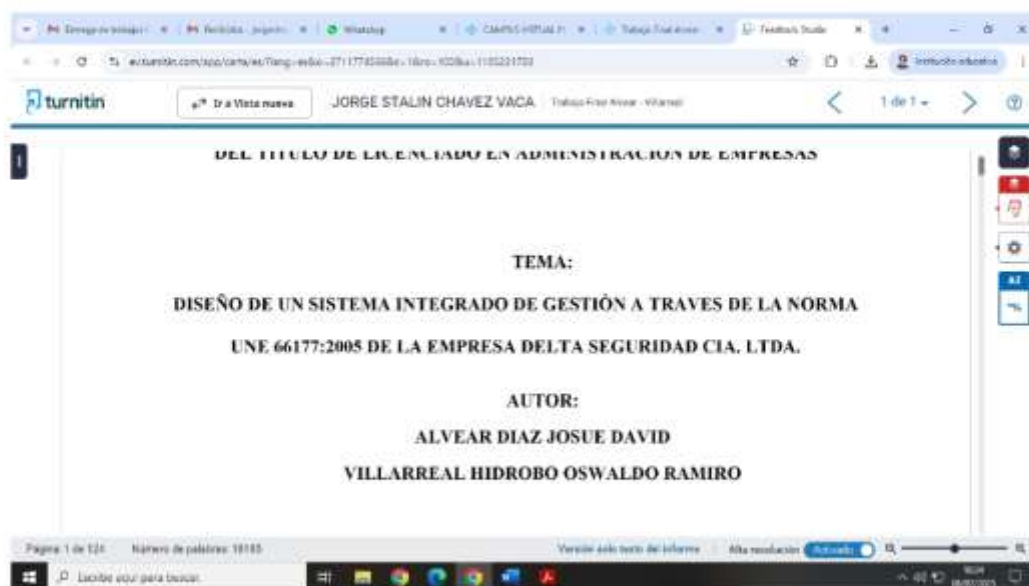


**Dirección:** Av. Jorge Guzmán Rueda y Av. Aurelio Espinosa Pólit. Ciudadela "La Victoria".

**Teléf:** (593-6) 2615 500 / 2615 453 **Ext.** 1000 **Cel.** 099 236 27 13 / 098 138 3498

**Ibarra - Ecuador / [www.pucesi.edu.ec](http://www.pucesi.edu.ec)**





FIRMA

Jorge Stalin Chávez Vaca  
C.I. 1002100046  
FECHA: 04-07-2025

Firmado digitalmente por Jorge Stalin Chávez Vaca  
Fecha: 2025.07.08 09:58:00 -0500

## **PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

El tribunal examinador, aprueba el presente trabajo en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra:

(f): .....

Lic. Chávez Vaca Jorge Stalin Msc.

C.C.: 1002100046

(f):.....

Msc. Cifuentes Figueroa Cristian Xavier

C.C.: 1001631645

(f):.....

Msc. Andrade Villacreses Juan Carlos

C.C.: 1002165213

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, *Alvear Díaz Josué David* y *Villarreal Hidrobo Oswaldo Ramiro*, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones a título gratuito y oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 08 de julio de 2025

(f): \_\_\_\_\_

*Alvear Díaz Josué David*

C.C.: 1004786479

(f): \_\_\_\_\_

*Villarreal Hidrobo Oswaldo Ramiro*

C.C.: 1003739222

**AUTORIA**

Yo, *Alvear Díaz Josué David* y *Villarreal Hidrobo Oswaldo Ramiro*, portador (@ de la cedula de ciudadanía N° 1004786479 – 1003739222 respectivamente, declaro que la presente trabajo de investigación es de total responsabilidad de la autor@, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

(f):.....

*Alvear Díaz Josué David*

C.C.: 1004786479

(f):.....

*Villarreal Hidrobo Oswaldo Ramiro*

C.C.: 1003739222

## **DEDICATORIA**

Dedico esta meta de mi vida a Dios por darme salud y sabiduría para concluir mi carrera profesional.

Mis padres Margarita y José que siempre me han apoyado emocional, incondicional y económicamente para alcanzar esta meta.

Mis hermanos Santiago, Enoc y Sara, ya que siempre han estado ahí para apoyarme de una u otra manera sin importar la circunstancia o el momento.

Dedico también esta meta alcanzada a mi novia Belén y especialmente a Josué.

*Alvear Díaz Josué David*

## **DEDICATORIA**

Quiero primeramente dedicar a Dios, por darme la fuerza en los momentos difíciles y por acompañar en este camino.

De igual manera a mis padres Oswaldo y Silvana, por confiar en mí, por enseñarme a perseverar a pesar de las adversidades y por su amor incondicional que me hace sentir mas fuerte.

A mi familia por siempre estar presente y por las palabras de ánimo y consejos para que siga adelante en el camino.

*Villarreal Hidrobo Oswaldo Ramiro*

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradezco a Dios por brindarme salud y vida en el transcurso de mis estudios durante estos 8 semestres en mi vida universitaria.

Agradezco a mis padres Margarita y José, mis hermanos Santiago, Enoc y Sara, mi cuñada Melany, que fueron un pilar fundamental durante esta etapa de mi vida que empecé, con el único objetivo de adquirir conocimientos así como también salir adelante con mi propio esfuerzo ya que después de una desilusión de no haber podido ingresar a la ESMIL escuela de oficiales, lograr esta meta es un orgullo personal.

Agradezco a todos mis profesores, en especial a mi tutor Msc. Jorge Chávez así como también a la PUCE I por impartir sus conocimientos educativos y algunas de sus experiencias de vida; haciéndome ver lo bueno y malo que enfrentare en el transcurso de mi vida profesional.

*Alvear Díaz Josué David*

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a Dios por darme la sabiduría y fuerza para seguir forjando fácilmente mi camino.

A mi tutor Jorge Chávez, gracias por su tiempo, observaciones y enseñarme a mejorar para que me sirva como guía para el crecimiento profesional.

A mis compañeros, gracias por compartir esta etapa universitaria, por ayudarme a ver las cosas desde otra perspectiva.

A todos los profesores que fueron mi guía durante la carrera, gracias por las enseñanzas y dedicación.

***Villarreal Hidrobo Oswaldo Ramiro***

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN TUTOR .....	ii
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS .....	iv
AUTORIA .....	v
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xv
RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
CONTENIDOS O CUERPO DEL TEXTO .....	1
1. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	1
• Marco teórico o conceptual.....	8
• Investigaciones previas y teorías relevantes.....	8
• Identificación de lagunas en la literatura.....	10
Definición de términos básicos .....	10
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
Tipo.....	13
Enfoque.....	13
Variables.....	14
Indicadores .....	14
Población .....	14
Muestra .....	14
Tipo de Muestreo.....	15
Técnicas.....	15
Instrumentos .....	16
Procedimiento de aplicación.....	17
Análisis de datos de los instrumentos.....	18
Análisis de resultados – discusión.....	18

3. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA.....	36
Integración del SIG. Pasos. ....	36
Manual del SIG.....	42
Modelo CMMI.....	71
Plan de Integración .....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	77
Conclusiones.....	77
Recomendaciones .....	78
BIBLIOGRAFÍA .....	80
ANEXOS .....	82

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Indicadores del SIG .....	14
Tabla 2. Cronograma de integración. ....	38
Tabla 3. Cronograma .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Percepción de capacitación en calidad y seguridad industrial y salud ocupacional.....	19
<b>Figura 2.</b> Control y mejora en procesos de calidad y seguridad industrial y salud ocupacional.....	20
<b>Figura 3.</b> Disposición de recursos para el desarrollo de la gestión de calidad, seguridad industrial y salud ocupacional.....	20
<b>Figura 4.</b> Percepción del personal en la gestión de acciones de control de los procesos. ....	21
<b>Figura 5.</b> Porcentaje de la gestión reactiva en los hallazgos. ....	22
<b>Figura 6.</b> Percepción del manejo de indicadores en los procesos de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. ....	22
<b>Figura 7.</b> Incidencia de las funciones del personal en la productividad.....	23
<b>Figura 8.</b> Percepción de un SIG en las labores de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda.....	24
<b>Figura 9.</b> Estadística de quejas y reclamos.....	24
<b>Figura 10.</b> Afectación de los procesos en el desempeño del servicio de Delta Seguridad.....	25
<b>Figura 11.</b> Cumplimiento de la cláusula 4 del SIG. ....	26
<b>Figura 12.</b> Cumplimiento de la cláusula 5 del SIG. ....	27
<b>Figura 13.</b> Cumplimiento de la cláusula 6 del SIG. ....	27
<b>Figura 14.</b> Cumplimiento de la cláusula 7 del SIG. ....	28
<b>Figura 15.</b> Cumplimiento de la cláusula 8 del SIG. ....	28
<b>Figura 16.</b> Cumplimiento de la cláusula 9 del SIG. ....	29
<b>Figura 17.</b> Cumplimiento de la cláusula 10 del SIG. ....	30

<b>Figura 18.</b> Cumplimiento de los requisitos del SIG por la gestión de Delta Seguridad .....	30
<b>Figura 19.</b> Pasos de Integración del SIG. ....	37
<b>Figura 20. Componentes de la</b> Integración del SIG .....	74

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Check list de evaluación ISO 9001 - 45001 .....	82
Anexo 2. Esquema de integración ISO 9001:2015 – ISO 45001, UNE 66177 .....	86
Anexo 3. Encuesta .....	87
Anexo 4. Entrevista .....	89
Anexo 5. Check list de evaluación ISO 9001 – 45001. Implementado.....	90
Anexo 6. Encuesta en Google Forms. ....	94
Anexo 7. Mapa de Procesos.....	113
Anexo 8. Análisis de contexto interno.....	114
Anexo 9. Matriz DOFA.....	116
Anexo 10. Matriz de partes interesadas.....	117
Anexo 11. Política del SIG.....	119
Anexo 12. Organigrama General.....	120
Anexo 13. Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos y Oportunidades R- GRC-01 y la Matriz Tratamiento del Riesgo R-GRC-02.....	121

## **RESUMEN**

El presente trabajo se orientó al diseño de un SIG por medio de la norma UNE 66177:2005, en la Empresa Delta Seguridad Cia. Ltda., lo cual, se soportó en la metodología cualitativa, no experimental, descriptiva, transversal y apoyada en un trabajo de campo reflejado con retroalimentación a través de los participantes de los procesos. Ha sido significativo el desarrollo del Manual del SIG, el cual, identificó los medios para el cumplimiento de los requerimientos de la normativa ISO 9001 / ISO 45001. Lo mencionado impulsó un trabajo estandarizado y que sustente el control y mejora de los procesos de la Empresa Delta de Seguridad. Por otra parte, es recomendable, la revisión del presente documento y del Manual del SIG previo a una aprobación y eventual implementación, no obstante, lo investigado se soportó en la actividad económica del establecimiento y dispone de un contenido práctico para su implementación.

Palabras clave: Sistema Integrado de Gestión, Control y Mejora de Procesos, Norma UNE 66177:2005, ISO 9001, ISO 45001

## **ABSTRACT**

This work was directed towards the design of an Integrated Management System based on the UNE 66177:2005 standard, at Delta Seguridad Cia. Ltda., which was supported by a qualitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional methodology and backed by fieldwork reflected with feedback from the participants in the processes. The development of the SIG Manual has been significant, which identified the means to comply with the requirements of the ISO 9001 / ISO 45001 standards. The mentioned points prompted a standardized work that supports the control and improvement of the processes of Delta Security Company. On the other hand, it is advisable to review this document and the SIG Manual prior to approval and eventual implementation; however, the research was based on the economic activity of the establishment and provides practical content for its implementation.

**Keywords:** Integrated Management System, Control and Improvement of Processes, UNE Standard 66177:2005, ISO 9001, ISO 45001.

## INTRODUCCIÓN

### **Antecedentes**

La Constitución del Ecuador aborda de manera detallada aspectos fundamentales en SST, la calidad y la protección ambiental. En el artículo 326, numeral 5, se indicó que las personas tienen derecho a trabajar en un ambiente que garantice su salud y bienestar” (Registro Oficial , 2008).

En lo que respecta al ámbito de la calidad, la Constitución determina a la Administración Pública como un servicio para la comunidad, guiada por principios como la eficacia, eficiencia, calidad, transparencia y evaluación. En línea con este mandato, el gobierno ecuatoriano ha impulsado una serie de normas para que las entidades públicas se alineen con estas directrices.

Sobre la Seguridad y Salud Ocupacional, muchas empresas han enfocado sus esfuerzos en cumplir con las normativas exigidas por el Estado, ya que su incumplimiento puede acarrear sanciones importantes (IESS, 2010).

A pesar de la importancia de estas normativas, en la práctica, las empresas suelen implementar un SGSST de manera aislada, sin integrarlos a otras áreas de gestión, lo que limita su efectividad y el aprovechamiento de sinergias internas.

La administración de los sistemas con eficiencia estable objetivos alineados a las necesidades empresariales y que sea fácil la identificación de decisiones. La presente investigación utilizará la norma UNE 66177:2005, con lo cual, se va presentar a la alta dirección de Delta Seguridad, el diseño para la integración del SIG considerando un enfoque de procesos. La norma ofrece una estructura de aspectos concretos que sirve para organizaciones y esto no depende de su actividad económica.

El diseño del SIG, desarrollado como una propuesta experimental, será implementado en DELTA SEGURIDAD, ubicada en la Prov. de Imbabura. Este modelo no solo servirá como una herramienta de apoyo para la propia empresa, sino que también podrá convertirse en un documento de referencia para otras organizaciones del sector seguridad en la provincia, que estén interesadas en desarrollar o fortalecer sus propios sistemas de gestión. A partir de esta experiencia, se podría profundizar la investigación y adaptar el enfoque a las realidades particulares de cada organización.

La elaboración del SIG en DELTA SEGURIDAD, más allá de ser una prueba técnica, se plantea como una herramienta gerencial que permitirá evaluar mejoras en el desempeño de empresas similares dentro del sector. Esto es relevante considerando las similitudes que comparten muchas de estas organizaciones en cuanto a sus operaciones y la limitada aplicación de un SIG.

Es importante destacar que, aunque esta propuesta puede servir de guía, la implementación de un SIG debe realizarla cada empresa de forma individual, teniendo en cuenta sus características específicas. Los SIG inciden directamente en los procesos, subprocesos y procedimientos internos de cada organización, por lo que requieren un enfoque adaptado a su realidad particular.

En este sentido, el presente trabajo busca ser una propuesta para DELTA SEGURIDAD, que permita fortalecer sus procesos internos y capacitar a su personal. La formación continua, después de todo, es un pilar para el éxito de la gestión en una organización.

### **Formulación y planteamiento del problema**

Desde que aparecieron los sistemas de gestión normalizados, muchas empresas en todo el mundo han decidido usarlos para asegurar que sus resultados sean rentables y

confiables. Han establecido y organizado sistemas para gestionar la calidad, la SST, entre otros aspectos, en su mayoría lo han hecho de manera independiente o con una integración limitada. (Comité técnico AEN/CTN66, 2005).

Algunas empresas, en especial en España, han visto la necesidad de gestionar sus sistemas de manera más eficiente y compatible entre sí. Esto les ha permitido definir objetivos y una visión global que facilita las decisiones. Esta experiencia fue el punto de partida para que organizaciones de distintos sectores en el país colaboraran en la creación de la Norma UNE 66177:2005, aportando su conocimiento práctico sobre integración de sistemas (ISO, 2015).

La empresa DELTA SEGURIDAD opera con ISO 9001 e ISO 45001. La falta de integración de la normativa resulta una debilidad en el SGC y seguridad, así como también en la optimización de recursos y coordinación interdepartamental; lo que limita la eficacia en el uso de recursos, y dificulta el logro de objetivos.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Integrar eficazmente las normas ISO 9001 de calidad e ISO 45001 de gestión de seguridad y salud en el trabajo para el mejoramiento de la eficiente administración de recursos y la coordinación interdepartamental con el fin de aportar al logro de los objetivos a largo plazo de la empresa DELTA SEGURIDAD CIA LTDA

#### **Objetivos específicos**

Los objetivos específicos para esta investigación son:

- Analizar la implementación de las dos normas ISO 9001 de calidad e ISO 45001 de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

- Establecer el nivel de madurez de los procesos y la selección del tipo de integración que se va generar.
- Establecer los lineamientos básicos para la integración del sistema.

## **CONTENIDOS O CUERPO DEL TEXTO**

### **1. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **Sistemas de Gestión**

Este tipo de gestión ha experimentado una transformación sustancial a lo largo del tiempo, evolucionando desde simples herramientas correctivas hasta convertirse en marcos estratégicos con impacto directo en la competitividad organizacional (Burckhardt, 2015). Esta evolución comenzó en la década de 1920 con los primeros controles estadísticos encaminados al soporte de la calidad a mediados de los 50 (González et al., 2019).

Actualmente, existe una complejidad y dinamismo en las organizaciones que implementan sistemas de gestión estandarizados tienen un 65% más de probabilidades de adaptarse exitosamente al mercado (Gisbert y Raissouni, 2017). Estos sistemas proporcionan un marco estructurado que facilita decisiones basadas en evidencia, optimiza recursos y alinea a toda la organización hacia objetivos comunes (Carmona-Calvo et al., 2016).

Las organizaciones que disponen de certificaciones durante más de cinco años muestran un incremento promedio en su rentabilidad del 8.5% superior a sus competidores no certificados (Casadesús y Karapetrovic, 2018), evidenciando el impacto positivo de estos sistemas cuando se adaptan adecuadamente a las necesidades organizacionales.

#### **Sistemas Integrados de Gestión (SIG)**

Un SIG constituye un grupo de procesos que disponen de recursos en respuesta a las necesidades del mercado (Bernardo et al., 2017). Este enfoque holístico se sustenta en el enfoque sistémico, la visión de procesos, el liderazgo comprometido, la gestión basada en riesgos y la mejora continua (Fraguela et al., 2020).

La integración ofrece ventajas competitivas significativas, como la reducción promedio del 42% en la documentación, el incremento del 37% en la eficiencia de auditorías y la disminución del 29% en costos de mantenimiento (Domingues et al., 2016). Sin embargo, también presenta desafíos como la resistencia al cambio, la insuficiente capacitación y la complejidad en la armonización de requisitos normativos (Gianni et al., 2017).

Según la UNE 66177:2005, existen niveles progresivos: el básico (centrado en la integración documental), el avanzado (que integra procesos clave) y el experto (que representa una integración completa). Las organizaciones que alcanzan el nivel experto reportan un retorno sobre la inversión 3.2 veces superior al obtenido en los niveles previos (Vélez, 2023).

### **Norma UNE 66177:2005**

Desarrollada por AENOR como respuesta a la creciente necesidad de gestionar coherentemente múltiples requisitos normativos sin generar redundancias e ineficiencias (García-Balenciaga y Lozano, 2016). Su propósito fundamental es establecer un método sistemático para la integración de sistemas, proporcionando un marco metodológico adaptable a las circunstancias particulares de cada organización (Vélez, 2023)

La metodología propuesta se soporta en el Ciclo de Deming y establece una secuencia lógica que incluye el contexto, revisar el grado de integración adecuado, la estructuración del plan y la revisión del sistema integrado (Escanciano y Fernández, 2020). Su flexibilidad permite adaptar la intensidad y secuencia según las capacidades y necesidades específicas de cada organización (Moreno y Lozano, 2017).

La implementación requiere un enfoque estructurado que se desarrolla en cinco fases: diagnóstico inicial, mapa de procesos integrado, documentación, implementación operativa y evaluación continua (Jiménez y Zapata, 2019). Aproximadamente el 65% de los fracasos en la

implementación se concentran en deficiencias durante la fase de diagnóstico inicial (Hermosilla et al., 2018).

### **ISO 9001:2015**

Esta norma evolucionó significativamente desde 1987, reflejando transformaciones en la comprensión del concepto de calidad y su relación con el éxito organizacional (Medina, 2019). La versión 2015 representa el cambio más profundo desde 2000, pasando de un enfoque predominantemente operativo a uno estratégico que integra la gestión de calidad con la dirección general del negocio (Fonseca, 2018).

Por otra parte, las organizaciones que responden a las necesidades de sus clientes muestran un incremento promedio del 26% en sus índices de retención (Palomino, 2019).

La estructura de alto nivel (HLS) constituye una innovación estableciendo un marco en las ISO que facilita significativamente la integración (Martínez, 2018). Esta estructura ha reducido en aproximadamente un 48% el esfuerzo necesario para implementar múltiples sistemas de gestión (Cortés et al., 2017).

Entre los requisitos más significativos se encuentran la comprensión del contexto organizacional, análisis de riesgos, la gestión del conocimiento y el control de procesos externos (Hernández, 2019). Las organizaciones que realizan un análisis exhaustivo de su contexto tienen una probabilidad 2.7 veces mayor de mantener la certificación después de tres años (Rodríguez y Pérez, 2018).

### **ISO 45001:2018**

El desarrollo de OHSAS 18001 hacia ISO 45001 representa un cambio paradigmático en la seguridad laboral, incorporando avances en la comprensión sobre factores humanos, organizacionales y de liderazgo (Díaz, 2020). Las organizaciones que completaron esta

transición reportaron una mejora promedio del 28% en sus indicadores de prevención de accidentes graves (Díaz y Cabrera, 2020).

La ISO 45001:2018 establece un marco para la prevención efectiva del riesgo laboral, integrando el análisis sistemático dentro de la planificación estratégica. Este enfoque preventivo incluye la identificación de peligros, evaluación de riesgos con jerarquía de controles, la consideración de nuevos peligros antes de implementar cambios y la participación del personal (Meneses, 2024). Las organizaciones que establecieron mecanismos efectivos de participación reportaron un nivel de compromiso 2.3 veces superior que aquellas con enfoques meramente informativos.

La gestión integrada del riesgo y oportunidad trasciende el enfoque tradicional para incorporar una visión sobre la gestión efectiva de la seguridad puede generar valor organizacional. Las empresas que documentaron sistemáticamente estas oportunidades obtuvieron un retorno sobre la inversión 3.4 veces superior a aquellas limitadas al cumplimiento regulatorio (Núñez, 2020).

### **Estructura de Alto Nivel**

Este aspecto requiere una base para integrar la ISO 9001 e ISO 45001. Los elementos con mayor potencial de integración incluyen la política, objetivos y planificación, los recursos y competencias, documentos, auditoría interna y revisión del nivel directivo (López y Rivera, 2018). Estos elementos comunes representan aproximadamente el 72% de los requisitos totales de ambas normas (Martínez, 2020).

El mapeo efectivo de procesos constituye un paso fundamental para la integración exitosa, ya que facilita una comprensión sistémica esencial (Gutiérrez y Fernández, 2018). Las organizaciones que realizaron un mapeo detallado de interrelaciones redujeron en un 37%

el tiempo total de implementación y experimentaron un 42% menos de resistencia del personal (Vázquez et al., 2020).

La gestión integrada de la documentación reduce significativamente las inconsistencias que suelen surgir con sistemas paralelos (Morales y García, 2019). La implementación de un sistema documental reduce en promedio un 58% el volumen total de documentos y disminuye en un 64% el tiempo dedicado a la actualización documental (Herrera y Suárez, 2019).

La gestión consolidada de riesgos armoniza los enfoques de ambas normas en un marco coherente (Domínguez, 2020). Las organizaciones con metodologías unificadas muestran una capacidad 2.8 veces mayor para identificar preventivamente situaciones potencialmente críticas (Navarro et al., 2019).

### **Metodología para el Diseño de un SIG**

El proceso de diseño debe comenzar con un análisis del establecimiento y la evaluación inicial de la empresa (Mendoza, 2018). Las organizaciones que invirtieron más del 15% del tiempo total del proyecto en la fase diagnóstica tuvieron una probabilidad 3.4 veces mayor de alcanzar los objetivos dentro del cronograma planificado (Camacho et al., 2019).

La identificación y caracterización de procesos proporciona la estructura para la construcción del SIG (Hidalgo y Pérez, 2018). Las organizaciones que utilizaron enfoques participativos en esta fase reportaron un 38% menos de resistencia durante la implementación posterior (Muñoz y Sánchez, 2019).

Las técnicas efectivas para el análisis integrado de riesgos permiten identificar interacciones que permanecerían ocultas bajo análisis fragmentados (Martínez y Rojas, 2019). Las organizaciones que implementaron metodologías integradas experimentaron una

reducción promedio del 51% en eventos que impactaron simultáneamente la calidad y la seguridad (Vega y Domínguez, 2020).

La selección de herramientas adecuadas para el seguimiento determina la efectividad del ciclo de mejora (Ramírez y Soto, 2019). La implementación de sistemas digitales integrados redujo en aproximadamente un 62% el tiempo dedicado a la generación de informes y disminuyó en un 43% los errores por inconsistencia (Moreno et al., 2019).

Las estrategias efectivas en la mejora garantizan la evolución y adaptación del SIG (Fernández, 2018). Las organizaciones que establecieron mecanismos formales para vincular los resultados de auditorías con proyectos específicos de mejora experimentaron un retorno sobre la inversión 2.7 veces superior (Perales y Santos, 2019).

### **Factores Críticos de Éxito en la Implementación**

El compromiso del nivel directivo constituye el factor más determinante para el éxito del sistema integrado (Rodríguez, 2019). El 73% de los proyectos con alto compromiso directivo alcanzaron sus objetivos dentro del cronograma planificado, mientras que solo el 12% de aquellos con bajo compromiso lo lograron (Martín y Gómez, 2018).

Por lo indicado, se requiere un enfoque estructurado previo al cambio y así, superar la resistencia natural ante modificaciones en rutinas establecidas (Sánchez, 2018). Las organizaciones que establecieron canales de comunicación bidireccionales desde el inicio experimentaron un 43% menos de resistencia del personal (Morales y Rivas, 2019).

El desarrollo de competencias específicas evita que la brecha entre capacidades requeridas y disponibles cause fracasos en la fase operativa (Fernández y Moreno, 2018). Las organizaciones que realizaron una evaluación detallada de brechas de competencia experimentaron un 37% menos de no conformidades durante la fase inicial (Martínez y Rodríguez, 2019).

Las estrategias de comunicación efectivas determinan fundamentalmente la percepción de valor y la generación de compromiso (Mendoza, 2018). Las organizaciones con planes específicos de comunicación experimentaron un 52% menos de conflictos internos durante la fase de transición (Navarro y Pérez, 2019).

La provisión de recursos suficientes condiciona significativamente las posibilidades de éxito, ya que su subestimación es una causa frecuente de fracaso (Ramírez, 2019). Por cada incremento del 10% en el presupuesto asignado se observó una reducción promedio del 15% en el tiempo requerido para la certificación (Moreno y Sánchez, 2020).

### **Marco Legal y Normativo del Sector de Seguridad Privada**

La seguridad privada en Ecuador establece condiciones específicas que deben considerarse dentro del sistema integrado (Andrade, 2019). La legislación principal incluye la Ley y Reglamento de Vigilancia, el Código del Trabajo, el Código Orgánico de Seguridad Ciudadana y las ordenanzas municipales específicas (Méndez y Torres, 2020).

Las empresas que integraron eficazmente los requisitos legales en sus sistemas experimentaron un 37% menos de sanciones administrativas y un 43% menos de contingencias laborales en un período de tres años (Vásquez, 2019).

Los requisitos más relevantes incluyen los permisos de funcionamiento especiales, la habilitación y certificación del personal, el control de armamento, la validación de antecedentes y requisitos de cobertura de seguros (Castro y Morales, 2019). Las organizaciones que desarrollaron módulos específicos para gestionar estos requisitos experimentaron un 52% menos de no conformidades durante inspecciones oficiales (Herrera et al., 2020).

La incorporación del cumplimiento legal como componente central del sistema integrado es fundamental en el sector de seguridad (Jiménez y Soto, 2019). Las empresas que

implementaron módulos específicos de gestión legal experimentaron costos por litigios y sanciones 78% inferiores al promedio sectorial durante un período de cinco años (Vega y Alarcón, 2019).

- **Marco teórico o conceptual.**
- **Investigaciones previas y teorías relevantes.**

La implementación de un SIG en este caso de la norma UNE 66177:2005 es fundamental para optimización de los procesos en las organizaciones. En este sentido, la UNE 66177:2005 integra los sistemas de gestión. El trabajo de titulación se propone diseñar un sistema que responda el requisito normativo y se alinee con objetivos estratégicos y operativos. Este enfoque permitirá mejorar la eficiencia y la reducción de riesgos (Asociación Española de Normalización y certificación, 2005).

### **Investigaciones Internacionales**

#### **Integración de ISO 9001 e ISO 45001 en la Coop. de Ahorro y Crédito**

##### **CANAPRO C. A. C. Tunja**

Se diseñó un modelo para integrar Calidad, Seguridad y Salud en CANAPRO C.A.C., identificando que la cooperativa operaba estos sistemas independientemente, generando acciones duplicadas y procesos deficientes (Mejia Espitia et al., 2023, p. 2).

El diagnóstico reveló 100% de cumplimiento en ISO 9001:2015 versus 79,13% en ISO 45001:2018, determinando que "la guía UNE 66177 es la más pertinente" (Mejia Espitia et al., 2023, p. 10). El modelo propuesto optimiza recursos y reduce reprocesamientos, concluyendo que esta guía con el Anexo SL "se acopla al nivel de maduración de los sistemas" (Mejia Espitia et al., 2023, p. 21). Los factores críticos para la implementación exitosa incluyen "el conocimiento del líder del SGI, orientación cultural, disponibilidad de recursos, liderazgo y comunicación" (Mejia Espitia et al., 2023, p. 22).

## **Norma UNE 66177 vinculada a ISO 9001 e ISO 45001 en estaciones de servicio de gasolina en Boyacá**

Esta investigación Diseñó y aplicó un modelo del SIG en el trabajo bajo los requisitos de la ISO 9001 e ISO 45001 en el servicio de gasolina (Suárez-Rincón et al., 2023, p. 59). Se implementó en una estación en Belén, identificada por su funcionamiento en Boyacá, y por ser un referente (Suárez-Rincón et al., 2023, p. 63). La metodología descriptiva comprendió tres fases: diagnóstico mediante listas de chequeo sobre el cumplimiento de ISO 9001 e ISO 45001, diseño del modelo basado en UNE 66177:2005 y aplicación semestral.

El diagnóstico reveló inicialmente 24% de cumplimiento en SGC y 62% en SG-SST, desarrollándose posteriormente un sistema documental integrado de 53 documentos que elevó estos índices a 72% y 83% respectivamente (Suárez-Rincón et al., 2023, p. 64). Los investigadores sugieren presentar el modelo a la Asociación de Estaciones de Servicio del Oriente de Colombia, señalando la necesidad de fortalecer mecanismos de medición sobre la existencia de indicadores.

### **Integración de ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Intrapauto S.A.S**

El estudio integró los sistemas de calidad y seguridad y salud, conforme a ISO 9001 e ISO 45001, en Intrapauto (Margffoy Soracá et al., 2024, p. 164), una empresa de transporte terrestre especial establecida en 2012 en Támara-Casanare que "cumple únicamente con requisitos legales. La metodología descriptiva incluyó tres fases: diagnóstico organizacional mediante "diseño y aplicación de listas de verificación basadas en normativa ISO.

El diagnóstico reveló 71% de cumplimiento en ISO 9001:2015 y 58% en ISO 45001:2018, seleccionando la metodología Handbook ISO "por ser la más adecuada" considerando actualización reciente, traducción al español y reconocimiento internacional

(Margffoy Soracá et al., 2024, p. 170). Se concluyó que, la representa un desafío a corto plazo y se vinculan al ciclo PHVA.

- Identificación de literatura.

Definición de términos básicos

**SIG:** Estructura organizacional unificada que combina sistemas de gestión en una sola entidad coherente y permite una administración simultánea de aspectos operacionales bajo un enfoque común. Este modelo facilita la coordinación eficiente de recursos, procesos y objetivos mediante la armonización de requisitos de diferentes normas de gestión (López-Fresno, 2010).

**Norma UNE 66177:2005:** Especificación técnica española que proporciona directrices específicas para el diseño e implementación de SIG. Esta norma establece una metodología estructurada para unificar diferentes sistemas normativos bajo un enfoque común, optimizando la gestión organizacional mediante la eliminación de redundancias y la maximización de sinergias (Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR], 2005).

**ISO 9001:** Determina requisitos fundamentales para un SGC. Esta norma se centra en el control de procesos de una organización en función de productos y servicios que cumplan consistentemente los requisitos (Organización Internacional de Normalización (ISO, 2015).

**ISO 45001:** Indica requisitos del Sistema de Seguridad y Salud. Su propósito fundamental es brindar el lineamiento para prevenir una lesión y enfermedad laboral, así como la mejora continua de la condición de trabajo mediante la identificación proactiva del peligro y la evaluación del riesgo (ISO, 2018).

**Gestión de la Calidad:** Acciones dirigidas a planificar, organizar y controlar la empresa con el fin de satisfacer los requisitos (Evans & Lindsay, 2020).

**Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Disciplina que abarca la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales encaminados a la protección de seguridad y salud del trabajador. Considera a medidas preventivas, programas de formación y procedimientos que reduzcan la probabilidad de accidentes y enfermedades profesionales (International Labour Organization [ILO], 2019).

**Proceso:** Secuencia interrelacionada de actividades que convierten las entradas (materiales) en salidas (productos) mediante la aplicación sistemática de recursos y controles. Los procesos constituyen la base fundamental de cualquier sistema de gestión efectivo (ISO, 2015).

**Mejora Continua:** Filosofía organizacional que busca el perfeccionamiento permanente de productos, servicios y procesos mediante la implementación sistemática de cambios incrementales. Se basa en el ciclo PHVA y constituye un elemento central en los sistemas de gestión modernos (Deming, 1986; citado en Imai, 2012).

**Integración de Sistemas:** Proceso mediante el cual diferentes sistemas de gestión organizacional se combinan en una estructura unificada, eliminando duplicidades y creando sinergias. La integración facilita el control de recursos y una visión holística de los objetivos organizacionales (Karapetrovic & Willborn, 1998).

**Organización:** Entidad estructurada que opera mediante la coordinación sistemática de personas y recursos para alcanzar objetivos específicos. Se refiere a cualquier empresa, corporación, institución o asociación que implementa prácticas formalizadas de gestión (ISO, 2015).

**Requisito:** Especificación documentada que establece las condiciones, características o estándares que deben cumplirse. Los requisitos pueden ser legales, normativos, contractuales o definidos internamente por la empresa (ISO, 2015).

**Conformidad:** Estado en el que un producto responde con los requisitos especificados. La evaluación de conformidad es esencial para demostrar el cumplimiento de normas y satisfacer las expectativas de partes interesadas (ISO, 2004).

**Riesgo:** Efecto potencial asociada a la incertidumbre del logro de objetivos que se manifiesta como consecuencias positivas o negativas. En los SIG, se implica la identificación sistemática de factores que podrían afectar la calidad, seguridad o desempeño operacional (ISO, 2018).

**Eficacia:** Es la consecución de resultados en base a acciones planificadas. Mide la capacidad de un sistema para cumplir sus objetivos establecidos sin considerar necesariamente la optimización de recursos (ISO, 2015).

**Eficiencia:** Relación entre el resultado obtenido y el recurso utilizado, evaluando la optimización en el uso de tiempo, dinero, personal, materiales y otros insumos (Drucker, 1967; citado en Robbins & Coulter, 2018).

## 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### **Tipo**

Es importante notar el uso de un método deductivo, el cual, arranca en el medio general hasta llegar a un razonamiento puntual que responde al inconveniente a gestionar. Por lo demás, es significativa una investigación transversal caracterizada en la observación de variables vinculadas a los procesos y que se asocia a la gestión global de Delta Seguridad Cía. Ltda. Así mismo, se requiere de un estudio de campo debidamente complementado de un análisis documental (Pagliaro, 2020).

La presente investigación determina un lapso de tiempo de análisis desde el 2024, lo que, permite contar con un conocimiento del desempeño de los procesos en el establecimiento. Paralelamente, se tiene presente al medio deductivo vinculado a la teoría de control y mejora bajo el lineamiento de la Norma UNE 66177:2005. No obstante, es valedera la aplicación de herramientas de gestión como es el caso del Circulo de Deming como un medio de soporte dentro de la investigación mientras tanto, en el ámbito del diseño, se determina una investigación no experimental, puesto que la información obtenida no es parte de una manipulación de datos (CIMEC, 2022).

### **Enfoque**

Se dispone de un enfoque descriptivo con la finalidad de conocer la caracterización de los procesos que son parte del servicio y que, en base a un análisis crítico sea factible el desarrollo de un SIG basado en la Norma UNE 66177:2005. Además, es relevante un ámbito explicativo que indaga la relación causa-efecto a nivel de procesos dentro de un tiempo de interés (CIMEC, 2022).

### Variables

- Independiente: Sistema integrado de gestión, SIG.
- Dependiente: Cumplimiento de cláusulas ISO 9001 / 45001

### Indicadores

**Tabla 1.** Indicadores del SIG

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Gestión del SIG	$\frac{\# \text{ procesos controlados}}{\# \text{ procesos existentes}}$	Bimestral
Hallazgos del SIG	$\frac{\# \text{ hallazgos gestionados}}{\# \text{ hallazgos identificados}}$	Trimestral
Mejoras	$\frac{\# \text{ mejoras aplicadas}}{\# \text{ mejoras identificadas}}$	Semestral
Capacitación	$\frac{\# \text{ capacitaciones implementadas}}{\# \text{ capacitaciones planificadas}}$	Anual

Fuente: Los Autores

### Población

Es considerada como la agrupación del personal que desarrolla las funciones asignadas en su cargo. En este caso, se identifica la existencia del personal de Delta Seguridad Cía. Ltda., que dispone de información relevante dentro de la investigación (Hernández & Fernández, 2020). En el caso presente, es conocida que la población comprende a 817 personas, la cual, establece a empleados operativos a nivel nacional (800 personas), supervisores y gerentes departamentales (10 personas) y el equipo de gestión de calidad y seguridad (7 personas)

### Muestra

Establece una fracción de la población total de la empresa y que es capaz de generar información relevante dentro del ámbito de la investigación. Por lo tanto, la muestra se construye a partir de la nómina del personal que es parte de los procesos. La muestra dentro de la presente investigación se obtiene por (Rodríguez, 2020):

$$n = \frac{N \omega^2 Z^2}{((N - 1) e^2) + (\omega^2 * Z^2)}$$

Donde:

- N es la población.
- $\omega$  es la desviación standard.
- e es el error.
- Z es el intervalo de confianza

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{817 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{((817 - 1) 0,05^2) + (0,5^2 \times 1,96^2)}$$

$$n = \frac{784,64}{3,00}$$

$$n = 261,51$$

$$n = 262$$

### **Tipo de Muestreo**

Se determina práctico el uso de un muestreo aleatorio simple obtenido a partir de la población que es parte del establecimiento, esto en consideración al impacto que tiene el personal en el desarrollo del servicio.

### **Técnicas**

A partir del criterio de Pagliaro (2020) se determina la existencia de una técnica basada en el análisis de documentos fidedignos que son parte de la actividad económica de Delta Seguridad Cía. Ltda. Por lo demás, se dispones de datos nativos de los responsables de

los procesos operativos y administrativos. En consecuencia, la revisión de documentos sustenta la presencia de datos históricos que han sido parte de la Empresa en estudio

Un aspecto a tener presente, es la retroalimentación con el personal que siendo integrante de Delta Seguridad son fuentes de información primaria en el suministro de datos de interés y que son parte del desempeño de los procesos. En este sentido, es significativa la revisión de información y la posterior elaboración de la estadística asociada al desempeño de la organización. Por lo mismo, es relevante el desarrollo de un check list que permita el conocimiento del cumplimiento de los requisitos de los procesos en función del SIG. En el caso de la observación, es factible la revisión detallada de los procesos que son parte del servicio que brinda Delta Seguridad Cía. Ltda. (CIMEC, 2022)

### **Instrumentos**

A nivel de instrumentos es válido el uso de un check list (Anexo 1, Evaluación del Cumplimiento de las Normas ISO 9001 / 45001). La mencionada herramienta es un instrumento desarrollado y validado por Auditool (2020), la cual, constituye parte de una Red Global que se orienta a facilitar conocimientos y herramientas propias del Control Interno requeridas por auditores de sistemas de gestión. En este sentido, la tarea de Auditool (2020) es viabilizar las metodologías de trabajo en base a prácticas internacionales, listas de chequeo, herramientas para la gestión, entre otros.

Por lo indicado, se debe tener presente que el check list permite la evaluación del nivel de cumplimiento de las cláusulas del sistema.

De manera complementaria, se determina factible el uso de una encuesta orientada (Anexo 3) a conocer la percepción del personal del establecimiento sobre el desempeño de los procesos que son parte del SIG bajo la norma UNE 66177:2005. La mencionada herramienta se basa en la aplicación de la escala de Likert y constituye un medio de consulta validada en los procesos

de una organización por parte de Auditoool (2020). Lo indicado, se aplicará sobre la muestra calculada (262 personas).

Finalmente, en el ámbito de la presente investigación, es de uso práctico el denominado Modelo CMMI, pues, constituye una herramienta que soporta la mejora de los procesos. En este caso, es válido tener presente que el CMMI ha sido validado por el Instituto de Ingeniería de Software y es aplicable al desarrollo de productos y servicios.

Un aspecto significativo a tomar en cuenta es el desarrollo de una entrevista a nivel directivo de la Empresa Delta Seguridad Cía. Ltda, pues, es fundamental el conocimiento del interés y consecuente compromiso de los principales del establecimiento. En este punto, se plantea el contenido de la entrevista del Anexo 4, obtenido de la herramienta Auditoool (2020) .

Un punto significativo a considerar dentro de la aplicación del instrumento es la ética inherente al uso de la información disponible en Delta Seguridad Cía. Ltda. Es decir, es importante un manejo confidencial sobre los datos nativos del establecimiento.

### **Procedimiento de aplicación**

El procedimiento requerido se soporta en base al desarrollo de los siguientes puntos (Hernández & Fernández, 2020):

**Diagnóstico de la situación actual**, requiere de la revisión del enfoque de procesos en el ámbito de la ISO 9001 e ISO 45001 que dispone Delta Seguridad Cía. Ltda. La revisión de la gestión de procesos desarrollada en el 2024-2025, en base al análisis histórico de hallazgos de auditoría y los consecuentes planes de acción. Lo indicado permite una estadística sobre el desempeño de los procesos a nivel de ISO 9001 e ISO 45001 en el 2024-2025.

El **análisis de la problemática** se enfoca sobre el análisis de la causa-efecto de la gestión de los procesos en el ámbito de la calidad y de la seguridad y salud ocupacional en el período en cuestión y es factible su desarrollo por medio del **Diagrama de Ishikawa** (el cual,

es considerado una herramienta de gestión de calidad nativa de la década del 60 y creada por el Ing. Kaoru Isikawa). Los hallazgos deben ser sujetos de un análisis con el fin de determinar su efecto en el servicio que brinda Delta Seguridad. En este caso, es relevante la caracterización de los procesos para la identificación de las entradas, salidas, recursos y controles.

La **elaboración de la propuesta**, se orienta a un modelo de gestión que permita la integración del sistema basado en el lineamiento de la Norma UNE 66177:2005 (Anexo 2), lo cual, debe considerar las características de la actividad económica mientras que su estructura, se basa en la aplicación del **Círculo de Deming** (herramienta válida para los sistemas de gestión que se orientan al control y mejora de los procesos).

El **establecimiento de conclusiones y recomendaciones** constituyen los resultados nativos de la investigación y que se orientan al desarrollo de un SIG.

#### **Análisis de datos de los instrumentos**

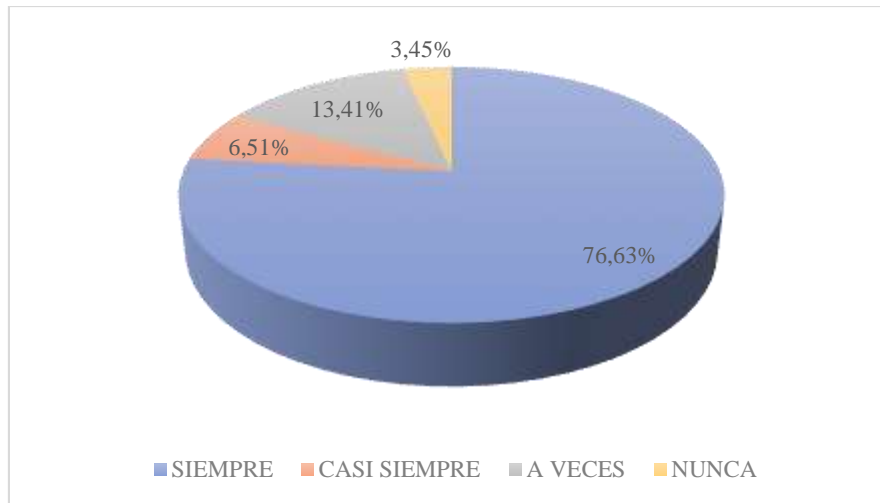
En función de la retroalimentación con fuentes primarias inherentes a la investigación es factible la aplicación de un trabajo de campo que sustente el diagnóstico de la empresa y la necesaria determinación de planes de acción que respondan a la problemática. De manera complementaria, es relevante la observación en la investigación como el soporte de validación de los documentos obtenidos. Adicionalmente, el uso del software (Excel) facilita el desarrollo de tablas y gráficos que sustentan el análisis y la toma de decisiones (Rodríguez, 2020).

#### **Análisis de resultados – discusión**

##### **Desarrollo de la encuesta**

1.- El personal de Delta de Seguridad Cía. Ltda. ¿disponen de capacitación en temas de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?

**Figura 1.** Percepción de capacitación en calidad y seguridad industrial y salud ocupacional.



Fuente: Encuesta

La mayor parte de las personas encuestadas de la Empresa Delta Seguridad Cía. Ltda. determinaron que han sido parte de capacitaciones impartidas en el establecimiento. No obstante, en el trabajo de campo ha sido visible el reducido conocimiento del personal a nivel del control y mejora de los procesos, por lo que, es indispensable, se disponga de un medio de evaluación de los conocimientos impartidos.

2. En su criterio ¿el servicio que ofrece Delta de Seguridad Cía. Ltda. dispone de control y mejora en sus procesos de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?

**Figura 2.** Control y mejora en procesos de calidad y seguridad industrial y salud ocupacional.

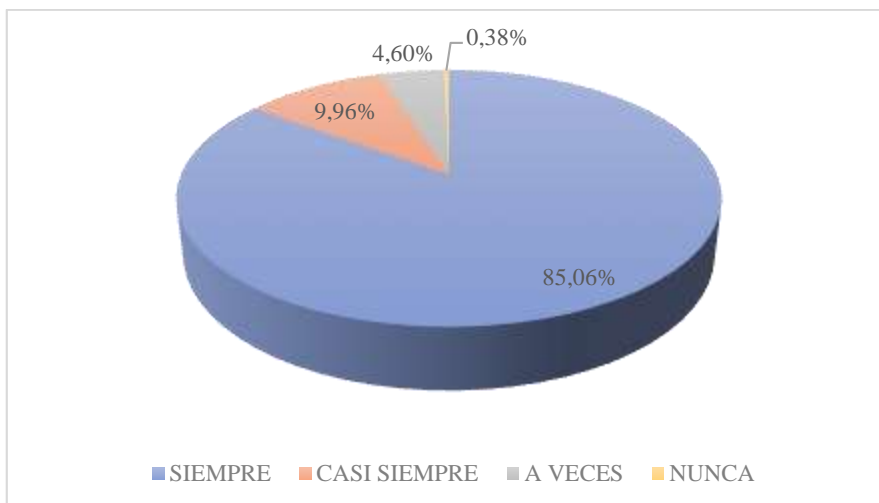


Fuente: Encuesta

El personal dispone de una percepción global de la existencia de un control en los procesos de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. No obstante, los trabajadores estimaron que la existencia de documentos es un sinónimo del mencionado particular en sus labores y no se llega a la identificación de un efectivo medio que asuma esta función dentro de las labores cotidianas.

3.- El servicio de Delta de Seguridad ¿dispone de los recursos necesarios para el desarrollo de la gestión de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?

**Figura 3.** Disposición de recursos para el desarrollo de la gestión de calidad, seguridad industrial y salud ocupacional.

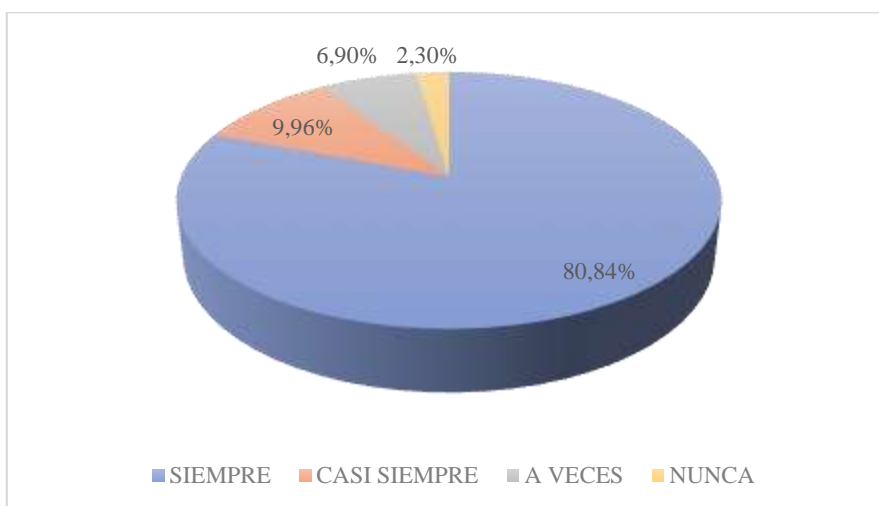


Fuente: Encuesta

El personal de Delta Seguridad estimó la existencia de los recursos necesarios para el normal desarrollo de las funciones asignadas. No obstante, este particular depende de los cargos que han desempeñado en su debido momento, lo cual, no ha sido debidamente monitoreado por parte de los responsables.

4. En su opinión ¿Delta Seguridad facilita la participación del personal para la identificación de acciones de control en sus procesos?

**Figura 4.** Percepción del personal en la gestión de acciones de control de los procesos.

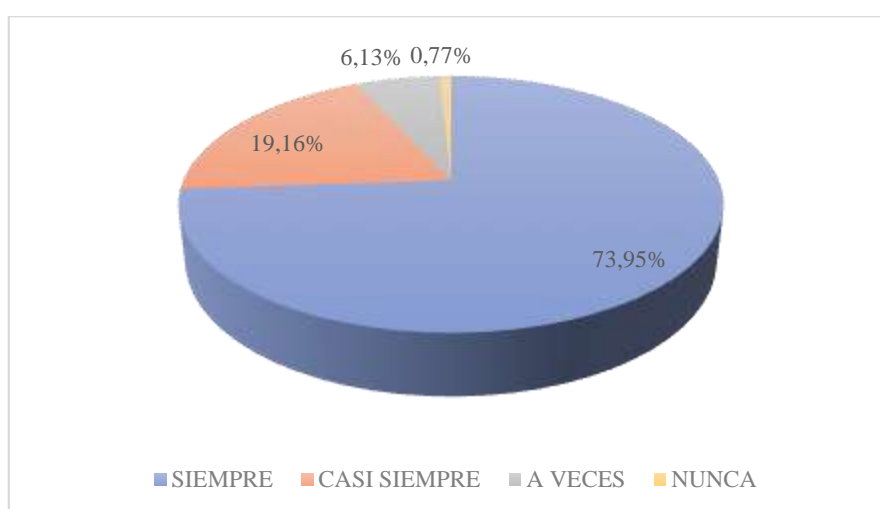


Fuente: Encuesta.

Delta Seguridad facilita la participación del personal en la identificación de acciones de control en sus procesos. El mencionado particular depende necesariamente de la existencia de recursos entre los participantes, lo cual, es un factor sensible dentro de la gestión del establecimiento.

5. En su punto de vista ¿el servicio de Delta de Seguridad, se caracteriza por ser reactiva ante hallazgos de los procesos?

**Figura 5.** Porcentaje de la gestión reactiva en los hallazgos.

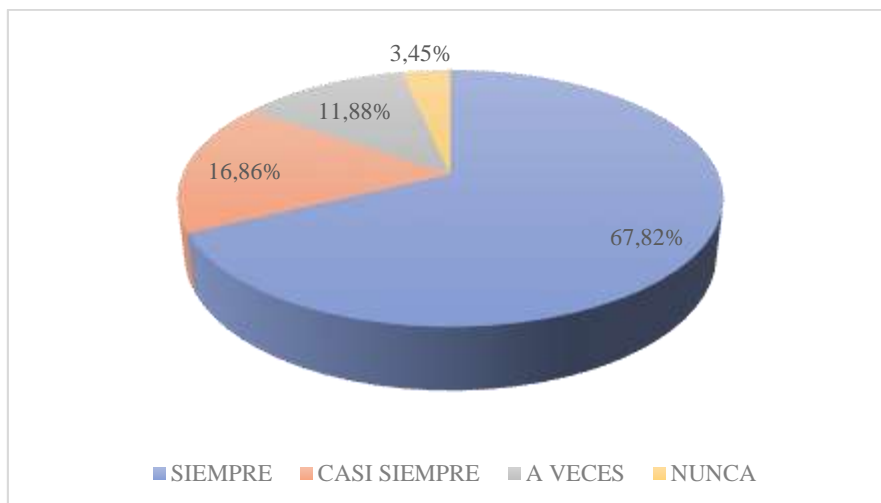


Fuente: Encuesta.

Delta Seguridad se ha caracterizado mayormente por un ambiente de trabajo de índole reactivo, lo cual, es un factor de incidencia negativa en la potencial optimización de los recursos disponibles pues, el establecimiento, se encuentra a la espera de los inconvenientes para la toma de decisiones que solvante el problema.

6. Es de su conocimiento si ¿el servicio de Delta Seguridad dispone de indicadores en los procesos?

**Figura 6.** Percepción del manejo de indicadores en los procesos de Delta Seguridad.

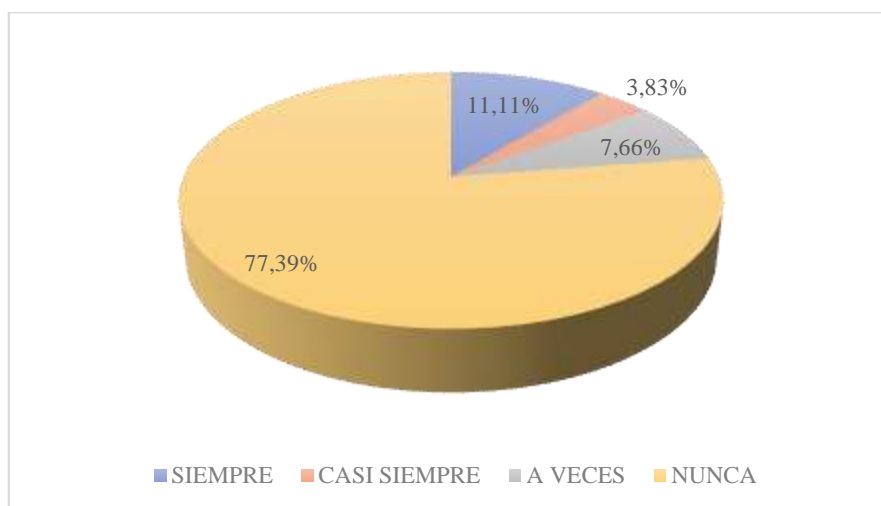


Fuente: Encuesta.

De forma general, el personal de Delta Seguridad ha dispuesto de indicadores en los procesos, no obstante, el mencionado particular no fundamenta la posterior toma de decisiones por parte de los responsables pues, se determinó la falta de retroalimentación entre los sectores participantes.

7.- En su opinión, ¿las funciones que desempeñan el personal de Delta Seguridad afectan la productividad del servicio?

**Figura 7.** Incidencia de las funciones del personal en la productividad.

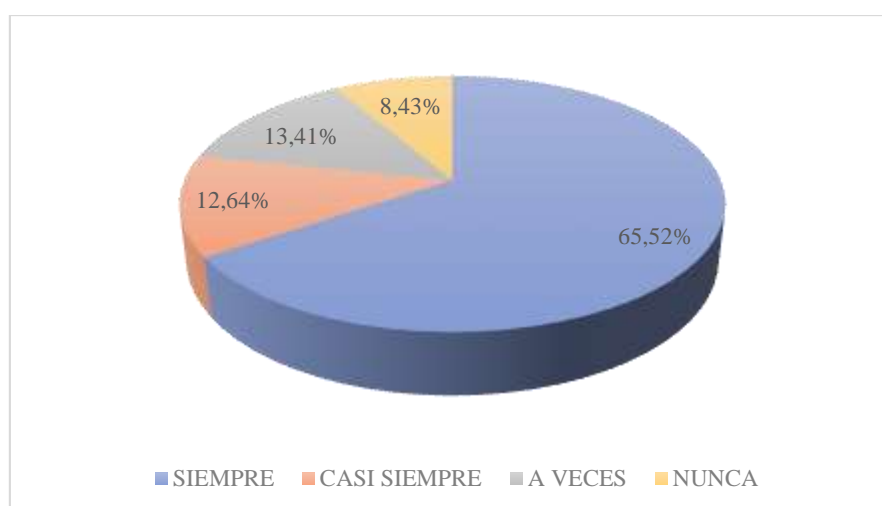


Fuente: Encuesta

El personal de Delta Seguridad estimó que no existe una afectación en la productividad del servicio. Sin embargo, no ha sido posible la determinación de un criterio valedero que sustente el desempeño del personal dentro de las labores que le han sido asignadas.

8.- ¿Conoce Ud. si Delta Seguridad dispone de un SIG en base a la Norma UNE 66177:2005?

**Figura 8.** Percepción de un SIG en las labores de Delta Seguridad.

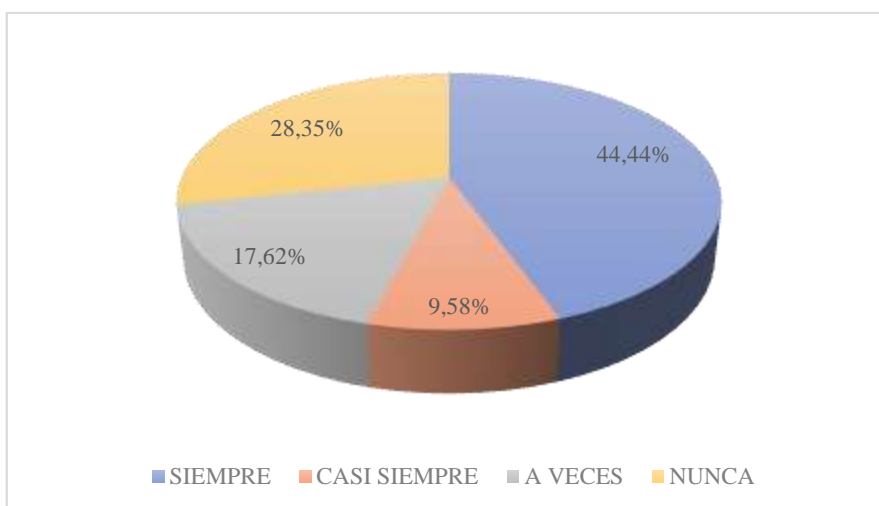


Fuente: Encuesta

El personal de Delta Seguridad estimó que conocía de la existencia de un SIG dentro de sus labores cotidianas. Sin embargo, el mencionado aspecto tiene que ver directamente con aspectos de publicidad que se dispone dentro de sus oficinas mas no, con el control y mejora de los procesos existentes.

9.- Es de su conocimiento ¿si Delta Seguridad dispone de una estadística sobre quejas y reclamos de los clientes?

**Figura 9.** Estadística de quejas y reclamos.

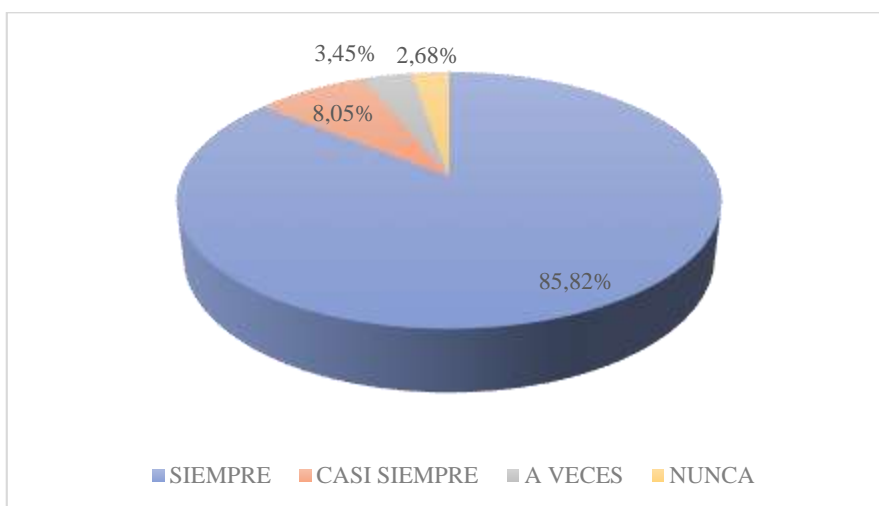


Fuente: Encuesta

Es factible determinar que la mitad del personal de Delta Seguridad estimó que conoce la existencia de quejas y reclamos de dentro de sus labores. El mencionado particular más se reflejó en el malestar en determinados puntos de vigilancia y de lo cual, no se han generado estadística alguna que soporte un análisis de datos entre los participantes.

10.- En su opinión ¿los procesos de Calidad y Seguridad Industrial y Salud que ejecuta Delta Seguridad facilitan el desempeño del servicio?

**Figura 10.** Afectación de los procesos en el desempeño del servicio de Delta Seguridad.



Fuente: Encuesta

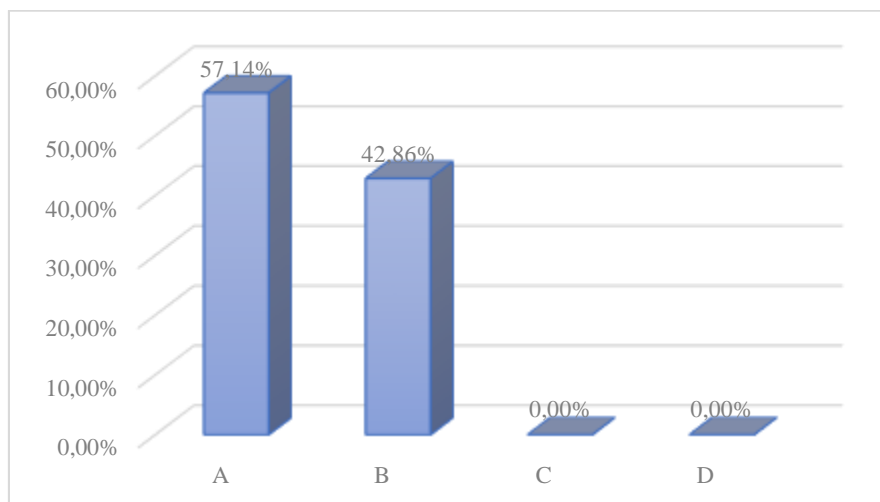
Es de conocimiento para el personal de Delta Seguridad que los procesos que interactúan con sus obligaciones son capaces de afectar el desempeño del servicio. El mencionado particular es factible que se vea reflejado en quejas y reclamos de los usuarios, lo cual, no dispone de gestión alguna en respuesta.

### **Cumplimiento de las cláusulas SIG en base al check list**

En función del nivel de cumplimiento de las cláusulas que son parte de los requisitos del SIG es factible indicar lo siguiente:

- Sobre la cláusula 4, Contexto de la Organización. En este sentido, es válido indicar que la gestión de las cuestiones internas y externas y de los intereses de las partes interesadas del establecimiento disponen de falencias en su identificación y consecuente gestión, por lo mismo, las caracterizaciones de los procesos no han sido actualizadas.

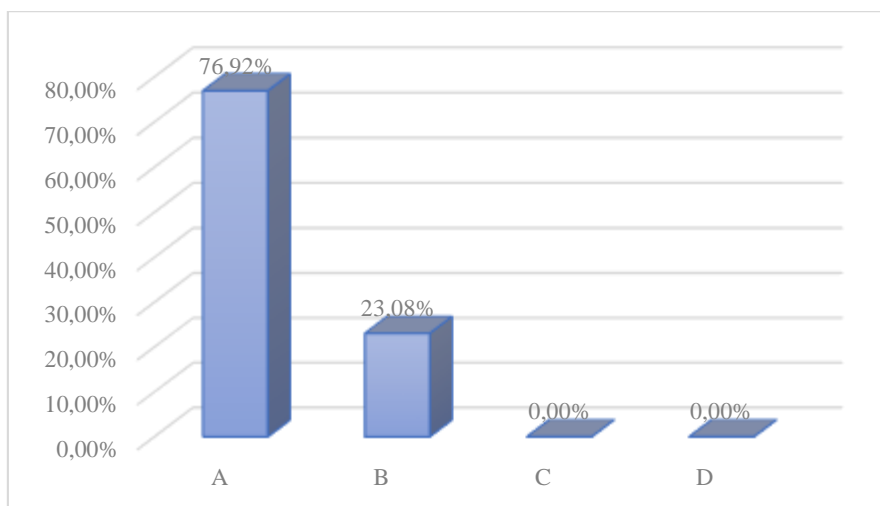
**Figura 11.** Cumplimiento de la cláusula 4 del SIG.



Fuente: Matriz de requisitos SIG

- Sobre la cláusula 5, Liderazgo. En este ámbito, es relevante la respuesta a los puntos sensibles de fortalezas y debilidades que son parte de la actividad económica del establecimiento.

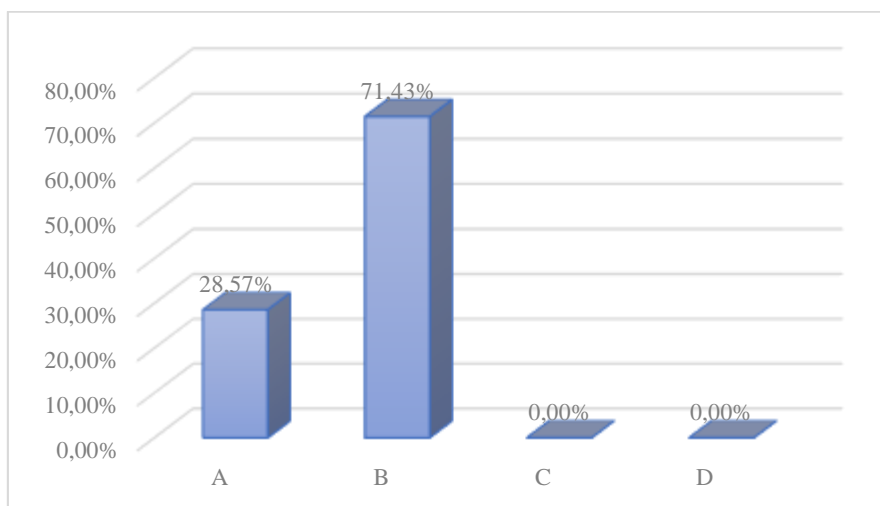
**Figura 12.** Cumplimiento de la cláusula 5 del SIG.



Fuente: Matriz de requisitos SIG

- Sobre la cláusula 6, Planificación. En este punto, ha sido evidente la implementación de acciones propias del ámbito directivo y que se encuentran orientadas a la respuesta al mercado que agrupa la actividad económica de la empresa Delta Seguridad.

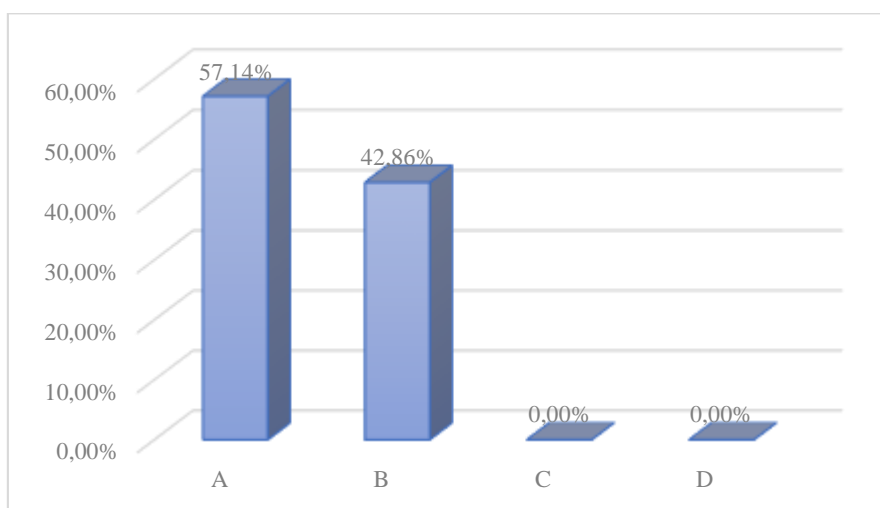
**Figura 13.** Cumplimiento de la cláusula 6 del SIG.



Fuente: Matriz de requisitos SIG

- Sobre la cláusula 7, Apoyo. En este punto, ha sido relevante un punto sensible en la comunicación de las acciones que se hacen llegar al personal del establecimiento considerando que la información documentada no dispone de un medio dinámico que motive la participación de los trabajadores como parte del control y mejora de los procesos.

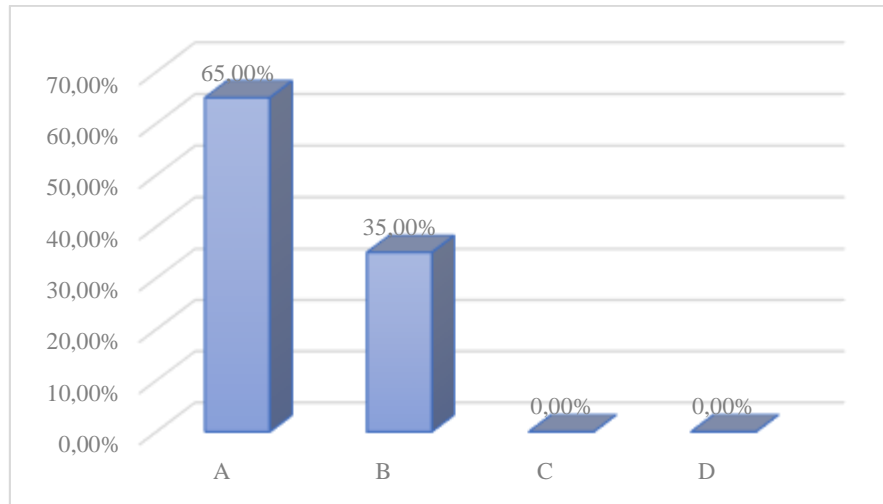
**Figura 14.** Cumplimiento de la cláusula 7 del SIG.



Fuente: Matriz de requisitos SIG

- Sobre la cláusula 8, Operación. En este punto, ha sido relevante la ausencia de seguimiento al ámbito de la planificación vinculada al impacto del cliente interno y externo de la empresa Delta Seguridad. Lo indicado, dispone de características vinculadas por ejemplo al desempeño de los proveedores.

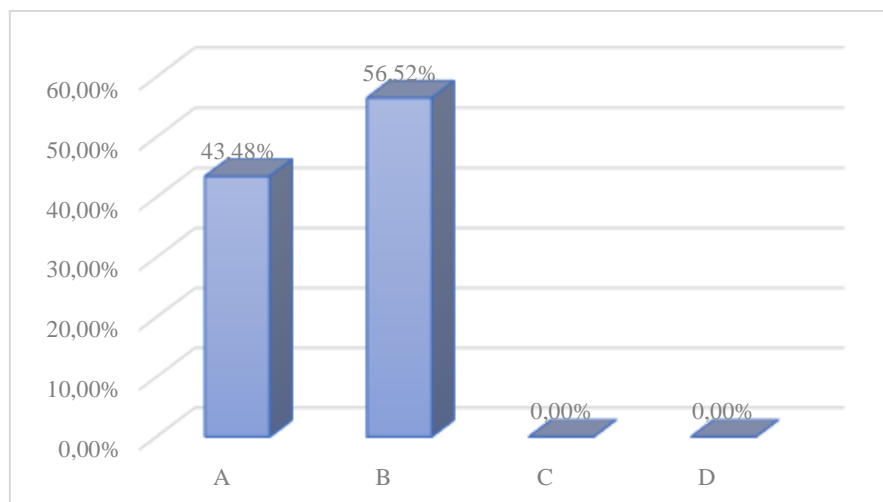
**Figura 15.** Cumplimiento de la cláusula 8 del SIG.



Fuente: Matriz de requisitos SIG

- Sobre la cláusula 9, Evaluación de Desempeño. En este punto, es relevante el impacto del desarrollo de métodos de seguimiento que permitan una efectiva medición, análisis y evaluación del desempeño del servicio, lo cual, se traduce en indicadores sin el correspondiente análisis de datos en la empresa Delta Seguridad.

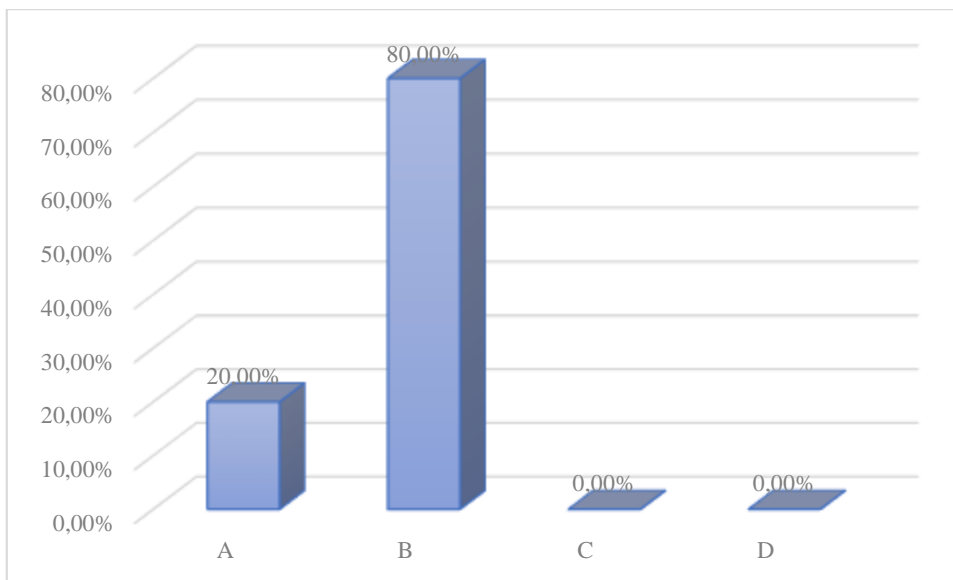
**Figura 16.** Cumplimiento de la cláusula 9 del SIG.



Fuente: Matriz de requisitos SIG

- Sobre la cláusula 10, Mejora. En este punto, ha sido notorio conocer que la empresa Delta Seguridad dispone de un ámbito mayormente reactivo en sus labores cotidianas.

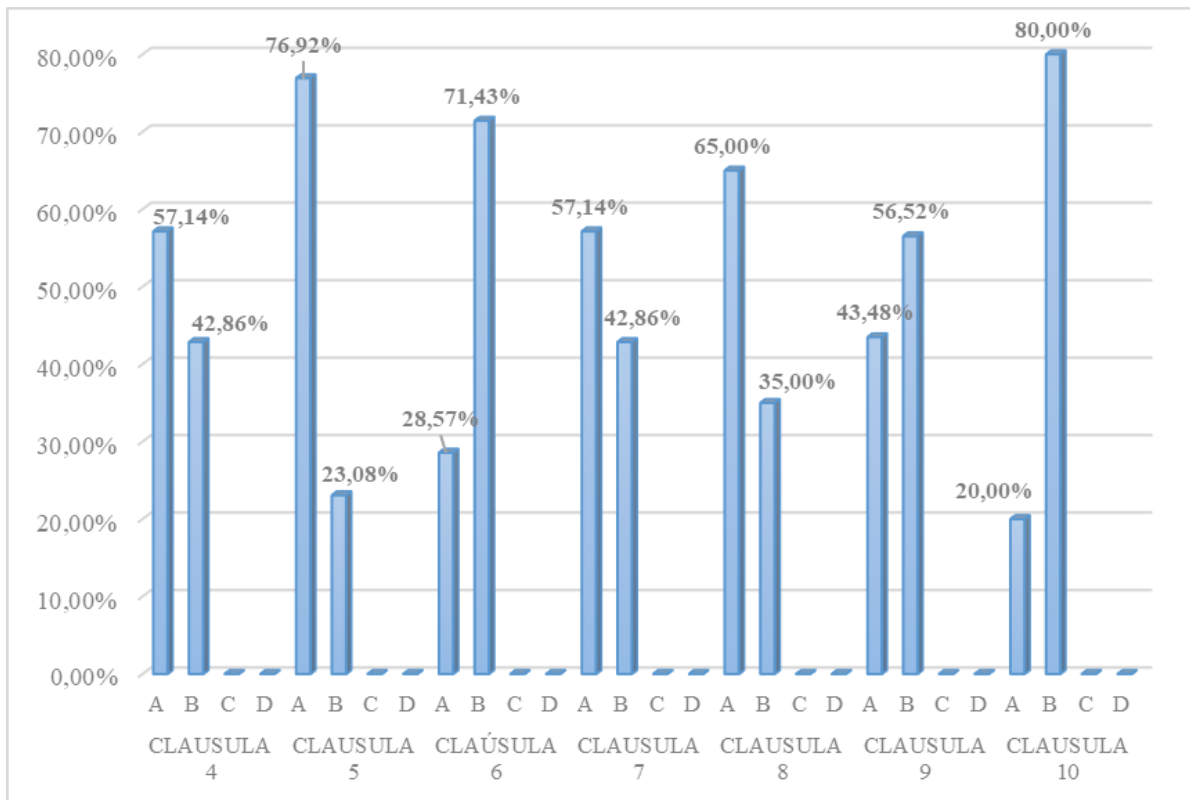
**Figura 17.** Cumplimiento de la cláusula 10 del SIG.



Fuente: Matriz de requisitos SIG

En resumen, a partir de la aplicación del check list vinculado al cumplimiento de los requisitos que son parte del SIG, se tiene lo siguiente:

**Figura 18.** Cumplimiento de los requisitos del SIG por la gestión de Delta Seguridad



Fuente: Matriz de requisitos SIG

### Desarrollo de la entrevista

**Objetivo:** Establecer el compromiso del nivel directivo de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. sobre la aplicación del SIG bajo la Norma UNE 66177:2005.

### Pregunta

**1.- En su criterio, la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. ¿Necesita del desarrollo de un SIG bajo la Norma UNE 66177:2005?**

Tras un largo periodo de trabajo en esta organización, puedo afirmar que sí necesitamos implementar de manera urgente la UNE 66177:2005. En los últimos años hemos experimentado un crecimiento significativo, contamos con más de 700 vigilantes desplegados en diversos sectores de Ibarra, la provincia y el país. Sin embargo, nos falta una estructura formal que nos permita mostrar a nuestros clientes que cumplimos con estándares globales.

Cada vez son más exigentes los clientes, en particular las grandes compañías que se instalan aquí. Sin un SIG, no podemos alcanzar ese nivel de competencia.

**2.- Los ingresos y egresos asociados al servicio la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. ¿permiten la identificación de recursos que faciliten la aplicación de una gestión de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?**

Los números se encuentran en la base de datos, nos vinculamos de manera estable con compañías como es Petroecuador y algunas entidades públicas mas, esto nos proporciona un flujo constante que nos permitiría invertir en formación, equipos de protección personal de superior calidad y sistemas de comunicación más avanzados. El problema radica en que actualmente invertimos mucho en correcciones, en solucionar problemas que emergen de la ausencia de procedimientos definidos. Con una implementación adecuada de un SIG, esos recursos se optimizarían de manera más efectiva.

**3. En su punto de vista ¿el servicio de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda., se encuentra posicionado en el mercado sin la existencia de un Sistema Integrado de Gestión?**

Nos conocen, nos aconsejan, contamos con una excelente reputación en la zona norte del país. Sin embargo, cuando se presentan licitaciones de gran envergadura o cuando grandes corporaciones buscan proveedores, es en ese punto donde desperdiciamos oportunidades. Nos solicitan certificaciones, protocolos documentados, indicadores de administración... elementos que gestionamos de manera práctica, pero algunos de los mencionados no poseemos formalidades. Sería muy desalentador perder contratos por ello.

**4. Es de su conocimiento si ¿las empresas que constituyen la competencia del servicio de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. cuentan con un Sistema Integrado de Gestión?**

He realizado numerosas investigaciones sobre esto. Existen ya compañías de seguridad en Quito y Guayaquil que operan bajo el estándar ISO 9001 y 45001, algunas incluso poseen certificaciones en seguridad laboral o tienen implementado la norma Bass. Aún no es habitual en el norte, pero ya comienzan a aparecer empresas de la capital que poseen estos sistemas. Si no nos desplazamos o adaptamos al cambio con rapidez, nos van a quitar el posicionamiento en el mercado local. Se trata de tiempo.

**5.- En su opinión, ¿el trabajo de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. bajo un SIG facilitaría la consecución de los objetivos y metas empresariales?**

Sin duda alguna, Nuestras metas siempre han sido evidentes: proporcionar seguridad fiable, mantener a nuestro personal adecuadamente formado y expandirse de forma sostenible. Sin embargo, trabajamos mucho basándonos en la experiencia. Con un SIG tendríamos instrumentos para verificar de manera real si estamos cumpliendo, para detectar nuestras equivocaciones y para una mejor planificación. Los procesos normalizados nos beneficiarían particularmente en la rotación de personal, que es elevada en esta organización. Cada guardia recién contratado tendría claro qué hacer desde el primer día.

**Diagnóstico de la Empresa Delta Seguridad**

A partir de los resultados, identificados dentro de las herramientas de investigación, es factible el establecimiento de los siguientes puntos:

- No existe una gestión efectiva que determine el “cumplimiento absoluto” de los requerimientos inherentes al SIG de Delta Seguridad.
- El mayor porcentaje de “cumplimiento absoluto” encontrado en la gestión del SIG de Delta Seguridad, se asocia a la cláusula 10, Mejora, seguido del número 5, Liderazgo. No obstante, este particular no sustenta la consideración de un SIG establecido, implementado y mantenido.

- Las cláusulas de menor valor registrado en la falta “ de mantenimiento” se ubican en gestiones asociadas al liderazgo y mejora.
- El nivel directivo ha identificado la necesidad de disponer de un SIG dentro de su actividad económica, lo cual, es función de responder a las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.
- La experiencia que dispone Delta Seguridad en el mercado, le ha permitido contar con cierta preferencia de parte de los clientes. No obstante, los responsables de los procesos se encuentran conscientes de la necesidad de disponer de un ámbito de trabajo proactivo y que se anticipe a la presencia de inconvenientes que son capaces de malgastar los recursos de la organización.
- En el ámbito de la gestión empresarial, ha sido visible que la existencia de un SIG posibilita la existencia de un conjunto de procesos sujetos de control y mejora en pro de las aspiraciones del mercado. Pues, se han identificado empresas en el Ecuador que tienen una actividad similar a Delta Seguridad y que buscan un posicionamiento en el mercado.
- Por lo indicado, es factible la conclusión que existe una gestión “establecida” sobre los procesos que son parte del SIG. Sin embargo, ese particular carece del correspondiente seguimiento, control y mejora de lo planteado.
- En el caso del personal operativo y administrativo, se ha notado la concientización de los mismos, pues, es parte de su conocimiento que el desempeño de procesos se vincula al cumplimiento de funciones.
- De arranque, el personal de la Empresa Delta de Seguridad mostró cautela a la entrega de información de sus procesos. Luego, de la retroalimentación lograda con los participantes fue posible el acceso a datos dentro de las labores cotidianas del establecimiento.

- La documentación desarrollada responde a los requisitos del SIG. Por lo tanto, se encuentran en condiciones de revisarse previo a una potencial aprobación por los responsables de la organización.
- A medida que se valore cuantitativamente el desempeño de los procesos a través de los indicadores propuestos, será factible el desarrollo de una estadística de valores que reflejen la evolución de los procesos y el consecuente compromiso del personal operativo y administrativo participante de los controles implementados.
- Por lo indicado, es importante notar el ámbito de trabajo reactivo que mayoritariamente abarca la actividad operativa y administrativa de la empresa Delta Seguridad, con lo cual, es frecuente la insatisfacción de los clientes pues, su percepción no es sujeta de acciones que permitan la implementación de planes destinados a la motivación de un ámbito preventivo.

## **Discusión**

La aplicación de un SIG dentro de una actividad económica como la citada en la Empresa Delta Seguridad es factible a medida del compromiso existente en el nivel directivo y consecuentemente en el personal operativo y administrativo del establecimiento.

El control y mejora de los procesos es un logro empresarial a medida de la competencia de los participantes, por lo mismo, es una variable a ser tomada en cuenta como parte de la capacitación periódica que se debe llevar a cabo en el ámbito empresarial.

El monitoreo del desempeño de los procesos es un pilar relevante para el conocimiento del efecto suscitado por la aplicación de un SIG. En este sentido, es importante el lineamiento de un guía de integración como constituye la Normativa UNE 66177:2005 y el consecuente desarrollo de un Manual del SIG que establece la gestión en respuesta a los requerimientos de las cláusulas de las normativas ISO.

La constante evolución del mercado que dispone de diversas actividades económicas requiere de innovaciones en las gestiones que lleva adelante una empresa, este particular permite el logro de un posicionamiento en el medio externo.

La existencia de documentos ligados a los requerimientos que son parte de la normativa ISO 9001 / ISO 45001, no otorgan la certeza de disponer de un SIG debidamente desarrollado, implementado y mantenido. En este sentido, es relevante el desarrollo de un mecanismo de auditoria que verdaderamente sustente la condición del SIG en las labores de la empresa.

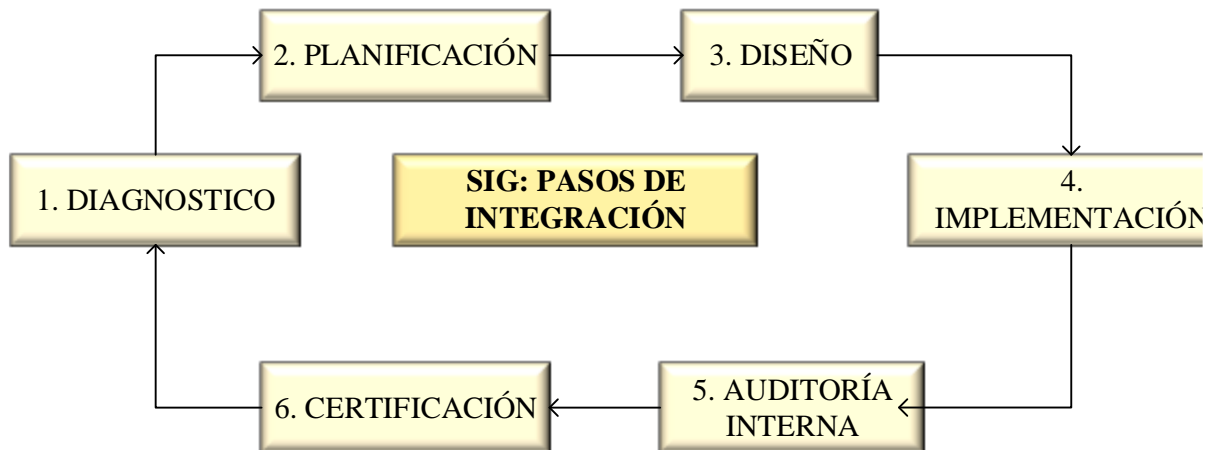
### 3. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA

Dentro del planteamiento de la propuesta, es significativo tener en cuenta el lineamiento de trabajo que es parte de la Normativa UNE 66177:2005. En este sentido, se determina un lineamiento de trabajo que agrupa el desarrollo, implementación y evaluación del SIG. Por lo demás, es recomendable tener presente el ciclo de mejora orientado al logro de la eficacia del sistema y a la consecuente, optimización de recursos y el desarrollo de las acciones adecuadas.

#### **Integración del SIG. Pasos.**

La integración del SIG de la Empresa Delta Seguridad se vincula al desarrollo de pasos que son parte de la normativa UNE 66177:2005. En este sentido, se determina directrices a considerarse dentro del desarrollo, implementación y evaluación del Sistema de Gestión Integrado. Por lo tanto, se plantean los siguientes pasos:

Figura 19. Pasos de *Integración del SIG*.



Fuente: Empresa Delta Seguridad

El **diagnóstico** se considera como una etapa que permitirá la comprensión del estado actual de los procesos que ha gestionado la Empresa Delta de Seguridad. Para el caso presente, se ha logrado el desarrollo del mencionado particular.

La **planificación** se direcciona a la determinación de acciones relevantes que son parte de la estructura que requiere el desarrollo del SIG.

El **diseño** debe agrupar la caracterización del SIG en función de la actividad de la Empresa Delta de Seguridad. En este punto, es posible la estructuración de documentos que responden a requerimientos de las cláusulas de la normativa de calidad ISO 9001 / ISO 45001 y que son descritos por medio del desarrollo del Manual del SIG.

La **implementación** se orienta de manera directa al uso real de los documentos (procedimientos, formatos, manual del SIG, entre otros) en los procesos de la Empresa Delta Seguridad. Es relevante que el personal sea integrado a planes de capacitación, esto con el fin que el personal sean un aporte positivo en el desarrollo del SIG.

En el caso de la **auditoría interna**, este aspecto pretende la determinación de hallazgos que constituyen el resultado del cumplimiento de las cláusulas de la ISO 9001 – ISO 45001. Por lo tanto, su gestión necesita de la implementación de planes de acción que respondan a los hallazgos dentro de los tiempos estipulados.

Al final, la **Certificación** del SIG constituye el paso previo al logro planteado a nivel organizacional, el cual, es un documento entregado por el ente avalado para el mencionado objetivo. Para este particular es necesario que la Empresa Delta Seguridad demuestre la gestión efectiva en el cumplimiento de los requerimientos de la ISO 9001 / ISO 45001. En base a lo arriba indicado, es factible el siguiente cronograma:

Tabla 2. Cronograma de integración.

PASOS	INICIO	FIN	PROCESO RESPONSABLE
1. DIAGNÓSTICO	S1	S2	OPERACIONES
2. PLANIFICACIÓN	S3	S3	OPERACIONES
3. DISEÑO	S4	S5	OPERACIONES
4. IMPLEMENTACIÓN	S6	S18	OPERACIONES
4. AUDITORÍA INTERNA	S19	S20	OPERACIONES
5. CERTIFICACIÓN	S21	S24	ENTE CERTIFICADOR

Si: SEMANA DE TRABAJO

Fuente: Empresa Delta Seguridad.

Dentro de la integración del SIG, se determina la importancia del Manual del SIG pues, permite la identificación de los elementos asociados al cumplimiento de los requisitos de la Normativa, con lo cual, se tiene:

## **0. INTRODUCCIÓN**

Delta Seguridad ha implementado un Sistema de Gestión Integrado (SIG), el cual se va organizar siguiendo las exigencias dictadas por las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Tiene como objetivo mejorar los resultados de esta organización a través de la mejora constante, el cumplimiento legal y la satisfacción del cliente, respaldando un enfoque de procesos y una estructura documental sólida.

## **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El objetivo de este documento es explicar el procedimiento que Delta Seguridad ha implementado para fusionar sus sistemas de administración en un solo SIG, conforme a la norma UNE 66177:2005. El campo comprende todos los procedimientos internos vinculados con la provisión de servicios de vigilancia privada, ya sea armada o no armada, incluyendo la supervisión electrónica.

## **2. NORMAS PARA CONSULTA**

- ISO 9001:2015 – Gestión de la calidad.
- ISO 45001:2018 – Seguridad y salud en el trabajo.
- UNE 66177:2005 – Guía para integrar sistemas de gestión.

## **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Los conceptos claves considerados en este contexto incluyen:

- Sistema Integrado de Gestión: mecanismo que coordina de forma eficiente los aspectos de calidad y SST.
- No Conformidad: desviación respecto a lo establecido por los estándares del sistema.
- Acción Correctiva: medida para eliminar la causa de una no conformidad.
- Parte Interesada: individuos o grupos que pueden influir o ser afectados por la empresa.
- Política Integrada: declaración de compromisos institucionales sobre calidad y SST.

#### **4. ESTRUCTURA DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN**

Delta Seguridad ha organizado su SIG englobando procedimientos estratégicos, operativos y de asistencia. Ha elaborado un Manual del SIG, normativas y procedimientos compartidos, y define indicadores comunes para evaluar su rendimiento. Todo esto se respalda en auditorías integradas, administración compartida de riesgos y una cultura empresarial centrada en la mejora constante y la implicación del personal.

#### **5. DESARROLLO DEL PLAN DE INTEGRACIÓN**

##### **5.1 Beneficios esperados de la integración**

Dentro de los beneficios detectados se encuentran: disminución de esfuerzos repetitivos, incremento en la eficiencia operacional, mejor administración de procesos, acatamiento de normativas, incremento en la satisfacción del cliente y mejor eficacia en la administración de riesgos laborales.

##### **5.2 Análisis del contexto**

La compañía ha llevado a cabo un análisis tanto del ambiente interno como externo a través de instrumentos como la Matriz DOFA y el estudio de los interesados. Este estudio posibilita prever riesgos, identificar oportunidades y establecer estrategias en concordancia con los objetivos del SIG.

##### **5.3 Selección del método de integración**

Delta Seguridad ha elegido una integración enfocada en procesos y metas compartidas, lo que posibilita la estandarización de procedimientos, la distribución de recursos, la definición de roles y responsabilidades unificadas y la simplificación de la supervisión del sistema mediante auditorías compartidas.

##### **5.4 Elaboración del plan de integración**

El plan incluye la determinación de objetivos cuantificables, encargados por sector, calendarios de ejecución, programas de capacitación, valoración de resultados y mecanismos de retroalimentación. Además, ve la mejora constante y la revisión regular del sistema como instrumentos esenciales para garantizar su eficacia.

### **5.5 Apoyo de la alta dirección**

La Dirección General apoya el SIG a través de la distribución de recursos, aprobación de documentos esenciales, establecimiento de funciones y obligaciones, supervisión del sistema y un liderazgo proactivo en la promoción de la cultura de calidad y seguridad. Este compromiso abarca incentivar la implicación de los empleados mediante vías oficiales como los comités de SST y los procesos de consulta interna.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>Fecha Emisión</b>	<b>Fecha Revisión</b>	<b>Versión</b>
	03/07/2025		01
			<b>M-SIG-01</b>
			Página 1

## Manual del SIG

### MANUAL DEL SIG (SIG)

**ISO 9001:2015 / 45001:2018**

Elaborado	Aprobado

## Introducción

### Presentación de la organización

#### Quienes somos

DELTA SEGURIDAD, es una compañía jurídica, legalmente constituida que cuenta con todas las autorizaciones requeridas y exigidas por la Ley de Seguridad, lo que nos acredita a prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada, bajo el directo control y supervisión de la autoridad pública.

El desarrollo de las actividades dispone de personal competente y cómodas instalaciones, además, la empresa adopta como guía de su gestión el Manual del SIG bajo la Normativa vigente ISO 9001:2015, ISO 45001:2018.

La organización dispone de una matriz en la ciudad de Ibarra, calle Juan de Dios Navas 1-49 y Av. Eloy Alfaro.

#### Sistema de Gestión Integrado-Requisitos

##### 1. Objeto. Ámbito de aplicación

La Normativa Internacional ISO 9001, ISO 45001, especifican los requisitos del SGC y Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, cuando se requiere demostrar la gestión necesaria en la regulación de servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. ISO 9001:2015 y ISO 45001:2018

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018

## 2. Referencias

- ISO 9001:2015.
- ISO 9001:2008.
- ISO 45001:2018.

## 3. Términos y definiciones

Calidad: Es el cumplimiento de las necesidades de los clientes de una organización.

Sistema de Calidad: Determina la estructura administrativa y operativa de los participantes de los procesos y la existencia de recursos necesarios dentro de las labores cotidianas.

Gestión de la Calidad: Acciones ligadas a la Política de Calidad, objetivos y responsabilidades del personal de una organización que planifica e implementa el ámbito de la calidad.

Aseguramiento de la Calidad: Conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del Sistema de Calidad, que se ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad.

Política de la Calidad: Orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.

Sistema de gestión de la seguridad salud en el trabajo; sistema de gestión de la SST: Sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de SST.

Requisito legal: Son los aspectos que una organización debe cumplir dentro de su actividad económica.

**Contratista:** Entidad que facilita servicios en respuesta a las especificaciones entregadas al mercado.

**Proveedor:** Una persona natural o jurídica que entrega a la Organización bienes o servicios de interés.

**Organización:** Empresa pública o privada que dispone de una estructura operativa y administrativa para la generación de un producto o servicio.

**Parte Interesada:** Persona que afecta o se ve afectada por una potencial decisión que se vincula al desarrollo de un producto o servicio.

**Trabajador:** Individuo que desarrolla una actividad de interés del establecimiento.

**Lugar de trabajo:** Sitio que la persona utiliza para el desarrollo de las funciones asignadas.

**Cliente:** Destinatario de un producto provisto por la Organización. El cliente puede ser, por ejemplo, el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador.

**Documentos Controlados:** Son aquellos documentos donde la distribución y actualización deberán estar registradas.

**Documento No Controlado:** Es aquél documento que no hay necesidad de actualizar, pero su entrega hay que dejarlo asentado en el registro.

**Procedimiento:** Es el conjunto de elementos que describen la realización de una actividad.

**Registro:** Documento que respalda el desarrollo de acciones efectuadas por parte de la organización.

Auditoria: Revisión sistemática e independiente que determina acciones y resultados vinculados a la calidad de los procesos.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción Correctiva: Acción encaminada a responder la causa de una No Conformidad.

Ambiente de Trabajo: Condición del medio en el que se mueve el Talento Humano en sus diversos niveles.

#### 4. Contexto

##### 4.1 Comprensión

Delta Seguridad establece aspectos correspondientes al propósito y dirección estratégica capaces de afectar los resultados previstos en el SIG por medio de un Análisis Contexto Interno Anexo N° 08 y Matriz DOFA Anexo N° 09 del Procedimiento de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos y Oportunidades

##### 4.2 Comprensión de necesidades y expectativas

La empresa tiene plenamente identificadas a las partes interesadas en la Matriz de Partes Interesadas en el Anexo N° 10 de este manual, que se vinculan al SIG.

##### 4.3 Alcance del SIG

El SIG se aplica a los procesos de la organización para el cumplimiento del servicio de Seguridad y Vigilancia privada en la modalidad física, con armamento letal o no letal, seguridad electrónica y monitoreo.

El SIG de la organización contempla la ISO 45001:2018, e ISO 9001:2015, con las siguientes exclusiones:

Cláusula 8.3 (ISO 9001:2015) Diseño y Desarrollo, pues el servicio de seguridad física que brinda la empresa no contempla este ítem.

Cláusula 7.1.5 (ISO 9001:2015) Recursos de seguimiento y medición, debido a que en sus procesos no existen actividades que determinen el uso de equipos para realizar el seguimiento y medición de productos.

#### 4.4 SIG y sus procesos

4.4.1. La operación de la empresa cumple con los requisitos de las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 y los procesos necesarios para cumplir con el control mediante gestión, recursos, procesos y mediciones, satisfacción del cliente, mejora continua y el cumplimiento de requisitos.

La organización define sus procesos en el Mapa de Procesos, Anexo N° 07.

La organización define procedimientos, métodos, controles, indicadores y criterios necesarios en la operación.

La empresa asume el compromiso del desarrollo del SIG entregando los recursos necesarios para cumplir la Normativa Internacional.

La empresa toma acción sobre los riesgos y oportunidades en su Análisis Contexto Interno Anexo N° 08 y Matriz DOFA Anexo N° 09 del Procedimiento de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos y Oportunidades

La organización evalúa y desarrolla acciones sobre los procesos con la finalidad de corregir desviaciones en especificaciones, consignas, entre otros. La mencionada corrección es oportuna y satisface necesidades de los clientes y partes interesadas.

La empresa dispone de una base de gestión en la Mejora Continua y en este ámbito, destaca acciones que afecten el mejoramiento del SIG consecuentemente, satisfacción del cliente y partes interesadas.

4.4.2 En la medida que le sea posible, la organización mantiene información documentada que sirve de apoyo en la operación de los procesos y la conserva para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

## 5. Liderazgo y participación de trabajadores.

### 5.1 Liderazgo y compromiso.

La Gerencia General tiene el compromiso de apoyar permanentemente el desarrollo, implementación y mejora del Sistema de Gestión de la SST, por medio de:

- Responsabilidad y obligación de rendir cuentas en la prevención de lesiones y/o deterioro de la salud, provisión de sitios de trabajo y actividades seguras.
- Política y objetivos de SST
- Provisión de recursos en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SST.
- Dirigiendo al personal que busca la eficacia del SST.
- Aseguramiento y promoción de la mejora.
- Desarrollo, liderazgo y promoción de la cultura organizacional que soporte los resultados del SST.
- Protección de trabajadores mediante reporte de incidentes, peligros, entre otros.
- Asegurando se establezca e implemente procesos sobre la consulta y la participación de trabajadores.
- Promoción de Comités de SST.

### 5.1.1 Generalidades

El compromiso de la Gerencia General se refleja en el apoyo sobre el desarrollo e implementación del SIG y su mejora, por medio de:

- Responsabilidad y obligación en la rendición de cuentas relacionadas al SIG.
- Uso de Política Integrada y difusión en la organización.
- Enfoque de procesos y gestión de riesgos.
- Revisión periódica del SIG.
- Seguimiento a indicadores.
- Provisión de recursos requeridos en el SIG.

### 5.1.2 Enfoque al cliente

La organización demuestra liderazgo y compromiso por parte de la Alta Gerencia con respecto al enfoque al cliente asegurando:

- Los requisitos del cliente y legales se determinen, comprendan y cumplan regularmente.
- Gestión de riesgos y oportunidades que afectan la conformidad del servicio y la satisfacción del cliente;
- Una medida del desempeño del SIG realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, seguimiento de dicha percepción que incluyen elementos de entrada de fuentes como: encuestas de satisfacción, calidad, visitas al cliente, quejas y reclamos.

## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de política

La Política de DELTA SEGURIDAD consta en el Anexo N° 11, y cumple los requerimientos de la actividad económica, desarrollo de objetivos, compromiso con la organización para el cumplimiento de requisitos, incluye el compromiso de proporcionar condiciones de trabajo seguras saludables y buscar la mejora del SIG. Se revisa y actualizará en forma permanente en reuniones de Revisión por la Dirección.

### 5.2.2 Comunicación

Se difunde por reuniones, entrega de volantes y uso de cartelera para el conocimiento, entendimiento e implementación. Así mismo, es disponible para los sectores participantes.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

- La organización asegura que las responsabilidades del personal, se asignen, comuniquen y entiendan.
- El Organigrama General Anexo N° 12 de este manual, ilustra la autoridad relativa de aquellas personas que administran, ejecutan y verifican el trabajo.
- El Gerente General tiene las siguientes responsabilidades dentro del SIG.
- Definir, documentar y revisar periódicamente la Política Integrada de Gestión.
- Definir los Objetivos de la Calidad y Seguridad y hacerles seguimiento.
- Revisar periódicamente el SIG.
- Nombrar al Representante de la Dirección.
- Proveer el recurso (humano, tecnológico y financiero) necesario en el SIG.
- Autoridad en la aprobación del Manual del SIG y Procedimientos trabajados como parte de los controles.

El Representante de la Dirección es responsable y cuenta con autoridad en el SIG sobre:

- Asegurar los requerimientos del SIG para su establecimiento, implementación y mantenimiento en respuesta a la ISO 9001:2015 y ISO 45001:2018.
- Información documentada del SIG.
- Reporte del desempeño del SIG.
- Asesoraría a la Gerencia en el SIG.

Por otra parte, se debe documentar:

- Revisión por la Dirección
- Auditorías.
- Acciones Correctivas y Mejoras.
- Control de documentos.
- Ciclo de Auditorías.
- Plan de auditorías.
- Descripción de funciones de los cargos.
- Inducción, capacitación, entrenamiento y evaluación del desempeño del personal.
- Evaluaciones de clima laboral.

Los Supervisores disponen de responsabilidad y autoridad en:

- Cumplimiento de procedimientos.
- Gestión de documentos vigentes y caducados.
- Aprobación de registros.
- Capacitación del personal.

El personal operativo es responsable del:

- Conocimiento y cumplimiento de procedimientos y gestión de registros del SIG.
- Participación en capacitaciones.

- Intervención activa en la mejora continua.

#### 5.4. Consulta y Participación

DELTA SEGURIDAD, cuenta con un procedimiento documentado sobre mecanismos de participación y consulta de los trabajadores. De esa manera, se garantiza la entrega de información a los trabajadores en función de la prevención.

La participación de la empresa y sus trabajadores, a través de sus representantes en el ámbito de planificar, programar, organizar y controlar la gestión de mejora de la condición de trabajo y la protección de la seguridad y salud en el trabajo es un principio básico de la política de prevención de Delta Seguridad.

#### Planificación

##### 6.1 Acciones en respuesta a riesgos y oportunidades

6.1.1. La planificación del SIG considera cuestiones internas y externas, así como los requisitos de las partes interesadas, el alcance del SIG y determina riesgos y oportunidades que debe enfrentar el SIG en busca de resultados, efectos de interés, prevención de impactos y mejora. La planificación del SGSST busca:

- Aseguramiento del SST.
- Prevención de efectos no deseados.
- Mejora continua
- Requisitos legales,
- Gestión de peligros, riesgos y oportunidades.

6.1.2 Delta Seguridad determina acciones en respuesta a los riesgos y oportunidades.

##### 6.1.2 Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos y Oportunidades

La empresa cuenta con un Procedimiento que proporciona la metodología en la identificación de peligros sobre SST, evaluación de riesgos y medidas de control. Su propósito es asegurar que todas las prácticas laborales, ya sean nuevas o existentes, rutinarias o no rutinarias, sean evaluadas en cuanto a sus riesgos para determinar controles respaldados en la vía legal.

#### 6.1.2.2. Evaluación de Riesgos

La empresa cuenta con el Procedimiento de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos y Oportunidades P-GRC-01 donde se identifican, analizan, valoran y se proponen las acciones para abordar riesgos propios de la organización en base a indicadores, controles existentes, la valoración de riesgos en SST, requisitos legales y otros.

Se dispone de una Matriz de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos y Oportunidades R-GRC-01 en donde se identifican, analizan, planean, siguen y se controlan los riesgos con el fin de minimizar el impacto.

Para identificar las oportunidades, se realizó un análisis DOFA (numeral 4.1) del que se establecieron las estrategias asociadas a las oportunidades.

#### 6.1.2.3. Identificación de Oportunidades

La empresa establece procesos para:

- Oportunidades en SST que faciliten la mejora del desempeño del personal.
- Oportunidades de mejora y registradas en el anexo 13 en la Matriz de

Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos y Oportunidades P-GRC-01

#### 6.1.3. Determinación de Requisitos de índole Legal

Delta Seguridad identifica y define requisitos legales. Así mismo, la información es disponible para los interactuantes.

DELTA SEGURIDAD, mantiene y conserva la información documentada que tratan los requisitos legales, y se mantienen actualizado para reflejar cualquier cambio.

#### 6.1.4. Planificación

DELTA SEGURIDAD planifica:

- Acciones para abordar los riesgos, oportunidades y requisitos legales
- Integración e implantación de acciones del SIG.
- Jerarquización de controles y las salidas del SIG.
- Planificación de acciones requeridas en el SIG.

#### 6.2 Objetivos

6.2.1. La Gerencia determina que los objetivos cumplen con los requisitos del servicio, son establecidos dentro de la organización en los niveles y funciones pertinentes de la misma. Delta Seguridad establece objetivo en las funciones y niveles pertinentes que responden a los riesgos y oportunidades. La empresa documenta los objetivos.

6.2.2 La planificación de los objetivos del SIG determina:

- Acciones.
- Recursos.
- Responsables.
- Plazos.
- Evaluación.
- Integración.

#### 6.3 Planificación de los cambios (ISO 9001:2015)

La planificación del SIG toma en cuenta datos de DELTA SEGURIDAD, y su proyección anual, dispone de estándares para el seguimiento en base a indicadores.

Cuando la empresa determina la necesidad de cambios en el SIG, estos son debidamente planificados.

La empresa considera:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales,
- La integridad del sistema de gestión,
- La disponibilidad de recursos,
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Por otra parte, se debe:

- Identificar los procesos del SIG.
- Documentar los procedimientos de operación y control.
- Existencia de recursos.
- Implementación de acciones correctivas con la participación del personal.

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

La Gerencia General de Delta Seguridad establece recursos destinados a la implementación, mantenimiento y mejora del SIG en función de la satisfacción del cliente.

#### 7.1.2 Personas

Delta Seguridad gestiona el cumplimiento de requisitos y la competencia del personal en pro de la implementación y mantenimiento del SIG. Además, se facilita el personal

necesario en la implementación del SIG. Por otro lado, el personal capaz de afectar el desempeño del servicio es calificado en base a criterios de:

- Educación.
- Entrenamientos.
- Experiencia.

#### 7.1.3 Infraestructura

La Gerencia facilita y mantiene la infraestructura, los equipos y recursos en pro del cumplimiento de las actividades de los procesos y consecuente conformidad. Además, se entrega al personal de seguridad y vigilancia implementos de seguridad como chalecos, radios, cinturones, linternas, arma – porta arma, municiones, entre otros.

#### 7.1.4 Ambiente en los procesos

Delta Seguridad gestiona la condición necesaria en la conformidad del servicio, ambiente de trabajo favorable, compañerismo, estado Psicológico, Social y Físico de los involucrados y entrega al personal equipo y materiales de calidad.

#### 7.1.5 Seguimiento y medición

##### 7.1.5.1 Generalidades

Cláusula excluida, ya que la empresa en sus procesos no contempla el uso de equipos de seguimiento y medición.

##### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La Empresa Delta Seguridad no determina el uso de equipos de seguimiento y medición.

#### 7.1.6 Conocimiento de la organización

DELTA SEGURIDAD, ha establecido un Programa de Capacitación en función del desempeño que se espera de los trabajadores en las funciones asignadas.

## 7.2 Competencia

La competencia del personal se basa en aspectos de educación, formación, habilidades y experiencia por lo que, es básico el cuidado sobre:

- Formación en las funciones asignadas.
- Eficacia de acciones.
- Disposición de registros.
- Responsabilidad y habilidades.
- Riesgos.

## 7.3 Toma de conciencia

Delta Seguridad motiva la concientización de:

- Política Integrada.
- Objetivos.
- Eficacia del SIG.
- Implicaciones del incumplimiento de requisitos.
- Resultados.
- Presencia de peligros y riesgos.

## 7.4 Comunicación

### 7.4.1. Generalidades

La Alta Dirección dispone de un Procedimiento de Comunicación Interna y Externa que define directrices en la comunicación requerida para el flujo de información del SIG. Los medios de comunicación interna disponen del uso de:

- Circulares.
- Carteleras.
- Celulares, mails, radios, entre otros.

#### 7.4.2. Comunicación Interna

DELTA SEGURIDAD usa medios de comunicación entre los procesos como es el caso de: correo electrónico, radio, comunicación escrita, reuniones, entre otros. Lo indicado dispone de registros.

#### 7.4.3. Comunicación Externa

Este tipo de comunicaciones es personal o con el uso de otros medios.

### 7.5 Información documentada

#### 7.5.1 Generalidades

Delta Seguridad dispone de un SIG documentado para el aseguramiento de la conformidad del servicio y en respuesta a las necesidades de los clientes. El Representante de la Dirección revisa la documentación mientras la aprobación es del Gerente General.

La documentación del SIG determina un Manual del SIG, Procedimientos y Registros..

DELTA SEGURIDAD dispone de una política integrada e interrelacionada con los objetivos del SIG.

Se tiene identificados procesos en la operación del SIG, los cuales son:

## PROCESOS DE DIRECCION

- Alta Dirección
- SIG
- Mejoramiento.

## PRESTACION DEL SERVICIO

- Operaciones
- Comercialización

## PROCESOS DE APOYO

- Logística
- Talento Humano
- Finanzas
- Gestión de Riesgos
- SST

### 7.5.2 Creación y actualización

El procedimiento de Control de Documentos establece pautas en la elaboración de documentación del SIG.

### 7.5.3 Control de información

Los documentos que responden a los requisitos de la ISO 9001 e ISO 45001, son elaborados por el responsable del proceso. La revisión de los documentos es tarea del Representante de la Dirección y luego, aprobados por el Gerente General. Las ediciones vigentes de los documentos controlados deben ser actualizadas y encontrarse disponibles.

7.5.3.1 Los documentos del SIG están controlados por el responsable del SIG en base a la Lista Maestra de Documentos. Este aspecto determina niveles de revisión de los documentos del SIG.

7.5.3.2 El Responsable del SIG debe controlar la distribución de información documentada mediante el detalle de “copia controlada”.

Los documentos del SIG son sujetos a actualizaciones, por el Responsable del SIG. Los cambios en los Documentos con realizadas por el Responsable del SIG; revisado por el Representante de la Dirección y aprobados por el Gerente General.

## 8. Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

8.1.1. Delta Seguridad determina la planificación, implementación y control de procesos en respuesta al cumplimiento de requisitos del servicio. Para lo indicado, se identifican procesos vinculados al servicio y consecuente respuesta a los requisitos del cliente. La realización del servicio identifica procesos de apoyo en función de:

- Gestión de recursos.
- Criterios de aceptación.
- Control de procesos.
- Verificación.
- Soporte de información.
- Oportunidad de mejora.
- Control de cambios.
- Adaptación de sitio de trabajo.
- Control de procesos externos.

### 8.1.2. Gestión de peligros y riesgos en SST

DELTA SEGURIDAD, proporciona la sistematización de la gestión de SST y consecuente reducción de peligros y riesgos. Se dispone de la Matriz en el anexo 13 de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos y Oportunidades R-GRC-01 y la Matriz Tratamiento del Riesgo R-GRC-02 para la gestión de riesgos en el SST. Los controles para la gestión de peligros y riesgos incluyen:

- Reducción del peligro
- Sustitución de material en los procesos.
- Control de ingeniería.
- Control administrativo.
- Uso de EPP.

### 8.1.3. Gestión del cambio

Delta Seguridad implementa el registro Control de Cambios en el desarrollo del servicio.

### 8.1.5. Compras

Delta Seguridad determina el Procedimiento de Compras, destinado al control de adquisiciones de productos y servicios.

## 8.2 Requisitos para el servicio

### 8.2. Preparación y Respuesta ante Emergencias

Delta Seguridad dispone de un Procedimiento que responde a eventos de emergencia potencial incluyendo a:

- Respuesta planificada.

- Pruebas periódicas.
- Evaluación del desempeño.
- Comunicación de información.

#### 8.2.1 Comunicación con el cliente

Delta Seguridad mantiene canales para la comunicación con el clientes asociado a servicios, gestión de requisitos, retroalimentación con clientes, gestión de quejas, control de la propiedad del cliente y establecimiento de acciones de contingencia.

#### 8.2.2 Determinación de requisitos

Delta Seguridad define procesos sobre la comunicación con los clientes. Además, se han implementado los procesos que validen la comprensión de los requisitos del servicio que se ofrece al cliente.

#### 8.2.3 Revisión de los requisitos del servicio

8.2.3.1 Los requisitos del servicio son revisados por Delta Seguridad previo al desarrollo del servicio. La revisión de los requisitos es previo a la aceptación del contrato mediante envío de ofertas, aceptación de contratos, entre otros.

8.2.3.2 Sobre lo indicado, se disponen de registros.

#### 8.2.4 Cambios en requisitos

Los potenciales cambios en requisitos se definen en función de diferencias eventuales y que, Delta Seguridad es capaz de asumir.

#### 8.3 Clausula excluida.

#### 8.4 Control de procesos, productos y servicios externos

##### 8.4.1 Generalidades

Delta Seguridad establece controles documentados sobre insumos y servicios externos que cumplen los requerimientos. Se documentan criterios sobre la evaluación, selección, desempeño y reevaluación de proveedores. La selección se basa en la capacidad del proveedor para cumplir requerimientos del SIG.

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control

Delta Seguridad establece e implementa inspecciones en pro del aseguramiento que el producto/servicio cumple con los requisitos. Los responsables de los procesos deben preparar las especificaciones para las compras. Así mismo, se cuentan con inspecciones sobre los materiales, productos y/o servicios de los proveedores.

El proceso de Compras y Gestión de Calidad son responsables del desarrollo y mantenimiento de la evaluación y selección de proveedores, y del consecuente listado.

Los procesos de Gestión de Calidad y SST desarrollan controles previos a la Recepción de materiales. En el caso de materiales que no aprueban el control, deben ser segregados e identificados para prevenir su uso inadvertido.

#### 8.4.3 Información para los proveedores externos

Los documentos de compras determinan acciones previas a la aprobación del bien y requisitos del SIG, en función del aseguramiento de la calidad de los materiales y/o productos requeridos.

### 8.5 Producción y provisión del servicio

#### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Delta Seguridad desarrolla la planificación de la prestación del servicio bajo condiciones controladas y en consideración a:

- Disponibilidad de información,
- Uso del equipo apropiado,
- Seguimiento y medición.
- Liberación y entrega.

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Delta Seguridad determina registros para realizar la trazabilidad de los mismos como respuesta al desarrollo del proceso.

#### 8.5.3 Propiedad de clientes o proveedores

Delta Seguridad cuida los bienes de los clientes mientras se ubican dentro de su control. Los bienes del cliente, son identificados, verificados, protegidos y mantenidos para su uso. En el caso de inconvenientes con la propiedad del cliente o proveedor, la empresa debe informar del particular al cliente o proveedor.

#### 8.5.4 Preservación

Delta Seguridad preserva los bienes del cliente. En este sentido, se preserva productos útiles en la prestación del servicio.

#### 8.5.5 Post- entrega

Delta Seguridad cumple con los requisitos para la post entrega en función a requisitos legales y reglamentarios.

#### 8.5.6 Control de cambios

Delta Seguridad revisa y controla los cambios en la prestación del servicio en base a información documentada.

#### 8.6 Liberación del servicio

Delta Seguridad controla y efectúa seguimiento del servicio con la finalidad de la verificación de los requisitos. El desarrollo de mediciones y seguimientos, se efectúa en base a criterios de aceptación y con registros..

Delta Seguridad no desarrolla la prestación del servicio mientras no se completa los requisitos planificados.

#### 8.7 Control de no conformes

8.7.1 Delta Seguridad dispone de autoridad y responsabilidad sobre el personal para la gestión de no conformidades.

8.7.2 La no conformidad es registrada para la generación de datos previo al análisis y mejora.

Delta Seguridad registra la información de no conformidades en el transcurso del trabajo. Los datos facilitan información para la mejora de la eficacia y eficiencia. El personal competente lleva a cabo la gestión de no conformidades.

### 9 Evaluación del desempeño

#### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

##### 9.1.1 Generalidades

La empresa determina los siguientes puntos dentro de su gestión:

- Seguimiento y medición.
- Cumplimiento de requisitos.
- Operaciones asociadas a peligros, riesgos y oportunidades.
- Consecución de objetivos.
- Eficacia del control operacional.

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- Criterios de evaluación del desempeño.
- Seguimiento y medición.
- Análisis, evaluación y comunicación de resultados.

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente.

La entidad realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, respecto a si la empresa cumple con los requisitos explícitos e implícitos requeridos por el mismo.

La forma de obtener y utilizar la información es parte del procedimiento de mejora continua.

#### 9.1.3 Análisis y evaluación

##### 9.1.2. Evaluación del Cumplimiento

La organización desarrolla indicadores para evaluar el desempeño del proceso en cuestión.

La medición utilizada gestiona las operaciones cotidianas y facilita la evaluación de procesos susceptibles de mejora continua mediante proyectos acordes al Direccionamiento Estratégico.

La empresa identifica, documenta y analiza datos obtenidos para soportar la eficacia del SIG, y a la vez, evaluar acciones de mejora.

A nivel de datos, Delta Seguridad procesa lo siguiente:

- Conformidad de requisitos.
- Satisfacción del usuario.

- Desempeño y eficacia del SIG,
- Eficacia de acciones aplicadas sobre riesgos y oportunidades.
- Desempeño de proveedores.
- Mejoras del SIG.
- Evaluación del cumplimiento.
- Acciones de control.
- Cumplimiento de requisitos.
- Información de resultados.

## 9.2 Auditoria interna

9.2.1 La Empresa Delta Seguridad asegura el cumplimiento de los requisitos especificados en base al Programa de Auditorías y de manera anual para conocer:

- Requisitos de la organización
- Requisitos de la ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018
- Eficacia de las acciones.

9.2.2 La auditoría interna es conducida por el personal externo o interno competente y sin responsabilidad directa sobre el área auditada.

El resultado de auditoria es registrada e informada al área en cuestión con el fin que se revise su contenido y consecuente aplicación de acciones correctivas, seguimiento y verificación.

La auditoría interna debe disponer de frecuencia, metodología, grupo de auditores y programa, lo cual, se refleja en el procedimiento de Auditoría.

El proceso de Gestión de Calidad es responsable de la coordinación de la auditoria en sus fases y de la selección del equipo auditor.

La información debe ser documentada como evidencia del desarrollo y de los resultados de auditoría.

### 9.3 Revisión por la dirección.

#### 9.3.1 Generalidades

La alta dirección revisa el SIG anualmente de Delta Seguridad.

#### 9.3.2 Revisión por la dirección (Entrada)

La información utilizada por el nivel directivo para la revisión del SIG incluye:

- Estado de acciones nativas de revisiones previas.
- Modificaciones en aspectos externos e internos del SIG.
- Necesidades y expectativas de partes interesadas.
- Requisitos legales aplicables.
- Riesgos y oportunidades.

La información vinculada al desempeño y la eficacia del SIG, incluye:

- Satisfacción del usuario y retroalimentación con partes interesadas,
- Gestión de la política y objetivos del SIG.
- Desempeño de procesos, mejora y conformidad del servicio y proveedores.
- Incidente, no conformidad, acción correctiva.
- Resultados de seguimiento y evaluación de auditoría.
- Retroalimentación con el personal.
- Disposición de recursos en el SIG.
- Comunicación con los interactuantes.
- Eficacia de acciones en respuesta al riesgo y oportunidad.
- Oportunidad de mejora.

### 9.3.3 Salidas de revisión por la Dirección

Los informes pertinentes requieren de:

- Idoneidad, adecuación y eficacia continua del SIG.
- Oportunidad de mejora continua.
- Cambios en el SIG.
- Necesidad de recursos.
- Oportunidad de mejora del SIG.
- Implicaciones en la dirección estratégica.

La responsabilidad recae en el Representante del SIG de Delta Seguridad.

Mejora

#### 10.1 Generalidades

La empresa determina y selecciona la oportunidad de mejora e implementa acciones enfocadas en el cumplimiento de requisitos y en el aumento de la satisfacción del cliente. Esto debe incluir:

- Mejora del servicio en función de los requisitos.
- Corrección, prevención o reducción de impactos.
- Mejora el desempeño y la eficacia del SIG.

#### 10.2 Incidentes, No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Un incidente y/o No Conformidad, incluida quejas requiere por la empresa:

Respuesta oportuna al incidente y/o “no conformidad” sobre:

- Acciones de control y corrección.
- Enfrentar las consecuencias.

- Evaluación de acciones correctivas sobre la causa raíz del incidente o no conformidad.
- Investigación del incidente, revisión y análisis de No Conformidad,
- Identificación de causas.
- Revisión de incidentes y/o No Conformidades Similares.
- Implementación de acciones.
- Revisión de la eficacia de acciones correctivas.
- Actualización de riesgos y oportunidades,
- Evaluación de riesgos sobre el SIG y de ser necesario, efectuar cambios al SIG.

10.2.2 La empresa conserva documentos en respaldo de:

- Naturaleza de incidentes y no conformidades.
- Acciones correctivas.

### 10.3 Mejora continua

La organización mejora continuamente la eficacia del SIG, en base a la Política de Calidad, objetivos, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas tomadas y revisión de la Dirección en función de:

- Incremento del desempeño de SST
- Promoción de cultura sobre el SIG
- Impulso a la intervención de trabajadores en acciones de mejora continua.
- Comunicación de resultados de la mejora continua al personal.
- Mantenimiento de la información documentada de las acciones tomadas en el establecimiento.

## Modelo CMMI

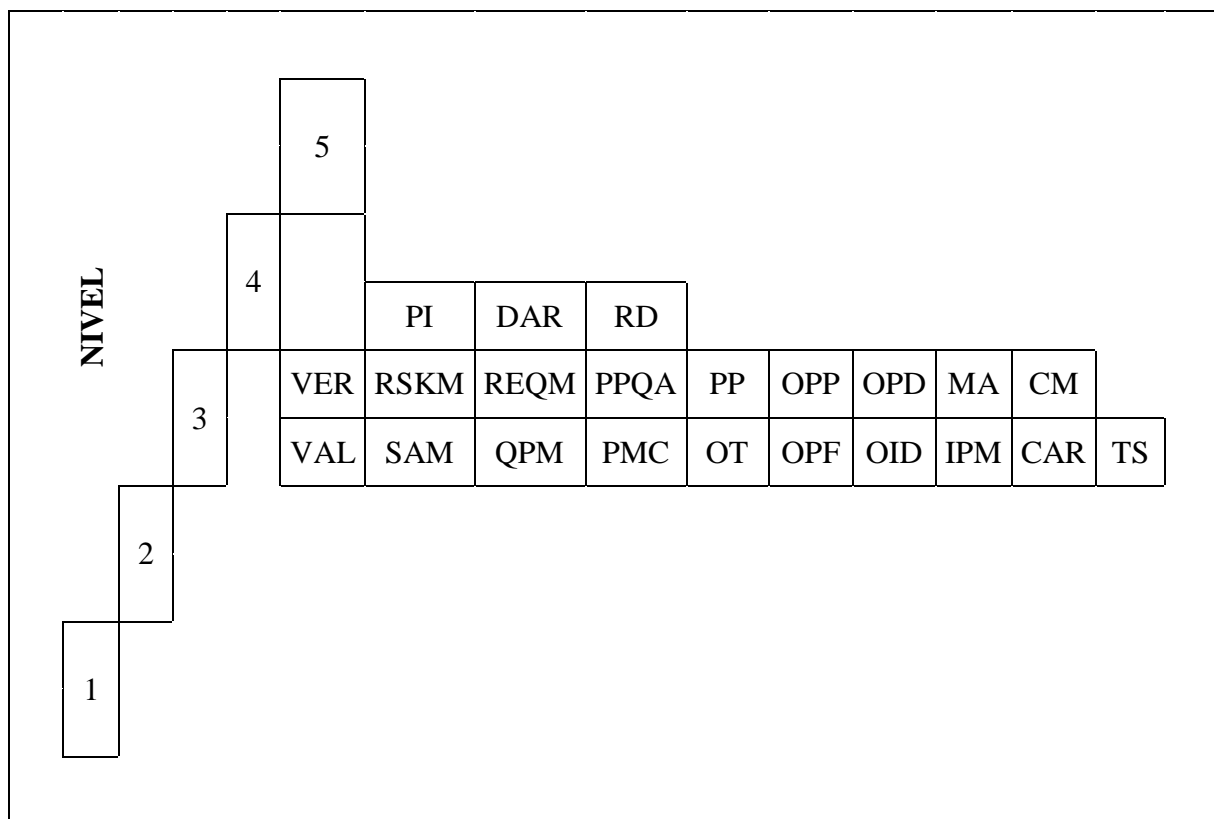
Se determina la utilidad del Modelo CMMI como la base de mejora de los procesos de una empresa que brinda un servicio. En el caso presente, el mencionado Modelo se orienta al conocimiento de la madurez de los procesos que son parte de las labores de la Empresa Delta Seguridad. Es decir, se busca el establecimiento de acciones que facilite la optimización del servicio que se ofrece al mercado. El listado de los procesos que son parte del CMMI es el siguiente:

Tabla 3. Procesos del CMMI.

<b>COD.</b>	<b>PROCESO</b>
CAR	Análisis causal y resolución
CM	Administración de la configuración
DAR	Análisis de decisiones y resolución
IPM	Administración integrada de proyectos
MA	Medida y análisis
OID	Innovación e implementación organizativas
OPD	Definición de procesos organizativos
OPF	Enfoque de los procesos organizativos
OPP	Rendimiento de los procesos organizativos
OT	Aprendizaje organizativo
PI	Integración de productos
PMC	Control y supervisión de proyectos
PP	Planeación de proyectos
PPQA	Control de calidad de procesos y productos
QPM	Administración cuantitativa de proyectos
RD	Definición de requisitos
REQM	Administración de requisitos

RSKM	Administración de riesgos
SAM	Administración de acuerdos con proveedores
TS	Solución técnica
VER	Comprobación
VAL	Validación

En base a la revisión y análisis del diagnóstico obtenido de la gestión existente dentro del SIG, se determina 5 niveles que son parte del CMMI y cuya ubicación es la siguiente:



Fuente: Los Autores

Por lo indicado, el grado de madurez del SIG que dispone Delta Seguridad, se ubica en un nivel mayoritariamente 3 (identificado con 19 procesos), lo cual, equivale al 83 % mientras que, en el nivel 4, se establece a 3 aspectos y el consecuente 17 %.

## **Plan de Integración**

### **Beneficios de la integración**

Los beneficios que se determinan a partir del desarrollo de un SIG para la Empresa Delta Seguridad son:

- Optimización de los recursos.
- Control de los procesos.
- Desarrollo de una estadística del servicio.
- Análisis de datos.
- Toma de decisiones debidamente fundamentadas.
- Satisfacción del cliente interno y externo del establecimiento.
- Mejora del servicio que se brinda a la sociedad.
- Establecimiento de indicadores de gestión y/o cumplimiento.
- Seguimiento periódico a las labores de Delta Seguridad.
- Mejora del clima organizacional y laboral.
- Posicionamiento en el mercado.
- Manejo financiero adecuado a las necesidades.

### **Análisis del contexto**

En la actualidad, las empresas al margen de su actividad económica buscan un posicionamiento en el mercado en base al control y mejora de sus procesos operativos y administrativos. En este sentido, en el Ecuador se conoce de empresas de seguridad afines a la actividad de Delta Seguridad y que han emprendido sus esfuerzos al logro de una Certificación formal del SIG.

La existencia de recursos económicos en el Ecuador es una variable a tomar en cuenta por su incidencia dentro del desarrollo de los fines empresariales. Sin embargo, la adecuada

planificación dentro de las aspiraciones de las organizaciones es un respaldo para el uso adecuado de los medios que se disponen y por lo mismo, es factible la optimización de los mismos.

En el caso del marco legal vigente en el país, el Ecuador se caracteriza por ser una nación que dispone de Leyes y Reglamentos aplicables al entorno productivo y de los servicios requeridos por la población. En este sentido, la seguridad dispone de un ámbito de trabajo que incluso es parte de la Constitución y de los objetivos que integran el Plan Nacional de Desarrollo, los cuales, se soportan en los ejes de gestión social, desarrollo económico, infraestructura, institucional y manejo de riesgos en la nación.

El campo de la tecnología a nivel internacional y nacional ha dispuesto de una innovación constante en sus diversas manifestaciones. En el ámbito de la seguridad es relevante el uso de una dotación acorde a las características de los enfrentamientos entre los sectores que interactúan en el control y orden de la sociedad. No obstante, es válido tener presente que los costos asociados a la tecnología deben ser enfrentados por el manejo financiero adecuado de las empresas que buscan su desarrollo en el mercado.

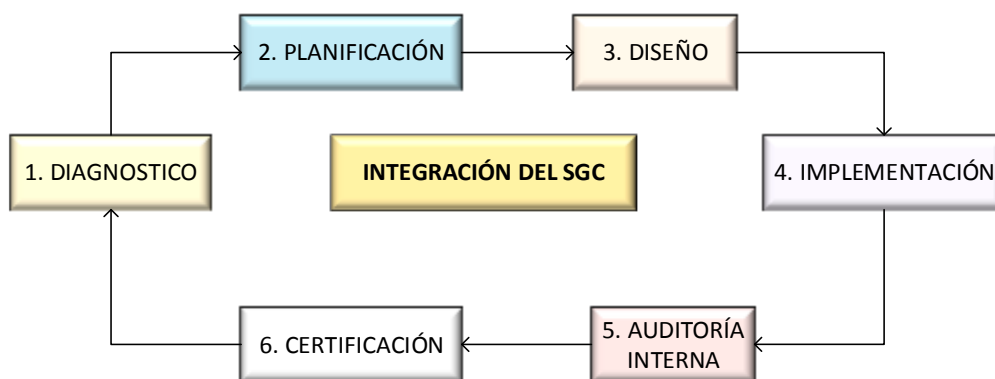
### **Selección del método de integración**

La Empresa Delta Seguridad en función del desarrollo del SIG determina necesario el desarrollo de pasos asociados a los requerimientos de la normativa UNE 66177:2005.

### **Plan de integración**

El Plan de Integración identifica un lineamiento de trabajo que facilite el desarrollo, implementación y evaluación del SIG. A continuación, se plantea el contenido requerido:

### **Figura 20. Componentes de la Integración del SIG**



**Fuente:** *Los Autores.*

El **diagnóstico** es la etapa que se orienta a la comprensión del estado que atraviesan los procesos que son parte de Delta Seguridad. En este caso, se vincula como necesario el empleo de técnicas de investigación (Check list – Entrevista), lo cual, es la base para la generación de los datos pertinentes a la organización en estudio.

La **planificación** se direcciona al establecimiento de acciones relevantes que son parte de los requerimientos notados en la ISO 9001 - 450001. En este punto, el desarrollo del denominado Manual del SIG, se constituye en la guía de respuesta a las cláusulas que son parte de la gestión del SIG. En este campo, es básico la identificación de los responsables de los procesos de Delta Seguridad.

El **diseño** permite la caracterización del SGC en función de una respuesta dentro de la actividad económica que es parte de Delta Seguridad. Por lo mismo, es factible la estructuración de los documentos ligados a las cláusulas vigentes de las normativas en cuestión.

La **implementación** se orienta a la aplicación de los documentos (procedimientos, manual del SIG, formatos, entre otros) en los procesos de la empresa Delta Seguridad. En este punto, se requiere que el personal sea parte de un Plan de Capacitación, lo cual, permite una

nivelación de los conocimientos que son parte de la competencia original de los trabajadores y del posterior desarrollo de sus funciones.

El mecanismo de **auditoría interna** pretende la determinación de hallazgos que son parte de los potenciales incumplimientos y cumplimientos de las cláusulas que son parte de la ISO 9001 / ISO 45001. Para lo indicado, se requiere del establecimiento de auditorías periódicas una vez que se encuentre implementado el SIG.

Al final, la potencial Certificación es el paso previo al logro del documento que avale el cumplimiento del SIG. En este caso, la empresa Delta Seguridad debe demostrar una gestión efectiva en el cumplimiento de requerimientos nativos de las normativas ISO 9001 / ISO 45001. Por lo indicado, es posible el cronograma siguiente:

**Tabla 4.** Cronograma

<b>PASOS</b>	<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>	<b>PROCESO RESPONSABLE</b>
1. DIAGNÓSTICO	S1	S3	CALIDAD
2. PLANIFICACIÓN	S3	S4	CALIDAD
3. DISEÑO	S4	S5	CALIDAD
4. IMPLEMENTACIÓN	S6	S18	CALIDAD
4. AUDITORÍA INTERNA	S19	S21	CALIDAD
5. CERTIFICACIÓN	S21	S24	ENTE CERTIFICADOR
Si: SEMANA DE TRABAJO			

**Fuente:** Los Autores.

**Apoyo de la Alta Dirección**

Es importante notar dentro de los instrumentos aplicados a la presente investigación, la participación que se tuvo con una persona que es parte del nivel directivo de la organización y que fue sujeta de una entrevista como parte del diagnóstico del establecimiento. En ese sentido, ha sido posible la identificación de la necesidad que tiene la Empresa Delta Seguridad en el logro de un SIG, lo cual, es un pilar para el crecimiento que pretende el establecimiento a nivel de la provincia de Ibarra y el resto del país.

Dentro de la prospectiva de la Alta Dirección de Delta Seguridad, es significativo el objetivo de un posicionamiento en el mercado y tomando en cuenta la creciente competencia es vital el control y mejora de los procesos que son parte de su servicio. Por lo mismo, los recursos disponibles deben ser utilizados de una manera eficiente y ser la respuesta efectiva a los requerimientos del cliente interno y externo.

La gestión de un SIG en el corto plazo dentro de la actividad económica de Delta Seguridad busca ser el soporte del logro de sus objetivos organizacionales, por lo mismo, la Alta Dirección del establecimiento es consciente del compromiso que debe reflejar su accionar en respuesta a los requerimientos del mercado y este particular, se visualiza en los recursos disponibles para el sector operativo y administrativo.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Sobre el primer objetivo específico, el cual, determinó el análisis de la implementación de las dos normas ISO 9001 de calidad e ISO 45001 de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se determinó los puntos relevantes en la gestión de la Empresa Delta de Seguridad. En este sentido, se identificaron riesgos y oportunidades que enfrente el establecimiento. Adicionalmente, ha sido relevante que la organización cuenta con un enfoque de procesos, el cual, carece de un monitoreo efectivo en función del control y mejora de los mismos.

En relación al segundo objetivo específico, mismo que se direccionó al nivel de madurez de los procesos y la selección del tipo de integración que se va generar, se determinó como relevante el contenido de la Normativa UNE 66177, como la base para el logro de la integración del SIG. No obstante, ha sido valido la identificación de un sistema que dispone de procesos sin una adecuada estadística de valores nativos de los indicadores, por lo mismo, al análisis de datos se constituye en un aspecto sensible en el desempeño de los procesos.

Sobre el tercer objetivo específico, el cual, determinó el establecimiento de los lineamientos básicos para la integración del SIG, se ha estructurado el contenido del Manual del SIG, el cual, contempla las bases para el cumplimiento de los requerimientos que son parte de la normativa vigente de calidad y seguridad.

### **Recomendaciones**

La documentación que ha sido desarrollada en el presente trabajo de investigación está en condiciones revisarse por parte del responsable de la gestión de calidad y seguridad de la Empresa Delta de Seguridad. Por lo demás, es relevante la validación del contenido que ha sido trabajado y que es la respuesta a la actividad económica del establecimiento.

En recomendable que el diagnóstico encontrado sea parte de un seguimiento periódico con el fin del establecimiento de los cambios suscitados en el desempeño de los procesos.

En el ámbito del Manual del SIG, fue relevante la documentación que identifica los procedimientos que integran la normativa, por lo tanto, es factible la recomendación de un plan de capacitación sobre los responsables de los procesos, pues, son los llamados a la aplicación de la documentación trabajada.

La identificación de los pasos identificados para la implementación del SIG se enfoca por medio de la secuencia de plazos y responsables. Por lo tanto, es recomendable la

formación de grupos de trabajo multidisciplinares con la finalidad de un desarrollo real sobre las necesidades de la Empresa Delta de Seguridad.

## BIBLIOGRAFÍA

Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR]. (2005). *UNE 66177:2005. Sistemas integrados de gestión. Requisitos del SIG para la pequeña y mediana empresa* (1ª ed.). AENOR.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *Managing for quality and performance excellence* (11ª ed.). Cengage Learning.

International Labour Organization [ILO]. (2019). *Safety and health at work: ILO introductory guide*. ILO Publications.

International Organization for Standardization [ISO]. (2004). *ISO/IEC 17000:2004. Conformity assessment – Vocabulary and general principles*. ISO.

International Organization for Standardization [ISO]. (2015). *ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. ISO.

International Organization for Standardization [ISO]. (2018). *ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso*. ISO.

Imai, M. (2012). *Gemba Kaizen: A commonsense approach to a continuous improvement strategy* (2ª ed.). McGraw-Hill.

Karapetrovic, S., & Willborn, W. (1998). Integration of quality and environmental management systems. *The TQM Magazine*, 10(3), 204-213.  
<https://doi.org/10.1108/09544789810214800>

López-Fresno, P. (2010). *Implantación de sistemas integrados de gestión: Calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*. Lex Nova.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (15ª ed.). Pearson.

Abreu, M. V. (1996). Las normas ISO relacionadas con la documentación y la información. *Acimed*, 4(3), 33-37. <https://doi.org/ISSN 1024-9435>

Alianza Cooperativa Internacional. (2022). Datos y Cifras.  
<https://www.ica.coop/es/cooperativas/datos-y-cifras>

Artola, M. Á. (2004). Sociedades Cooperativas. Aspectos Contables Singulares. *Cuadernos de Gestión*, 4(2), 47 - 62 .

Asociación Española de Normalización. (2005). *UNE 66177:2005 Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión*. AENOR. <https://tienda.aenor.com/norma-une-66177-2005-n0033847>

Barranco, J. M. ( 2 de noviembre de 2016). El crecimiento evolutivo de los Sistemas de Gestión. *MDCriteria*. <http://www.mdcriteria.com/2016/11/02/el-crecimiento-evolutivo-de-los-sistemas-de-gestion/>

Calidad y Tecnología. (15 de Septiembre de 2014). Seis consejos para integrar un sistema de Gestión. <https://www.calidadytecnologia.com/2014/09/consejos-herramientas-integrar-sistemas-gestion-calidad.html>

Carballido, V. M., & Tovar, L. A. (2008). Desempeño de las organizaciones Mexicanas certificadas en la norma ISO 9001:2000. *Estudios gerenciales*, 24(108), 107-128. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(08\)70046-9](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0123-5923(08)70046-9)

Carlo, Y. (2008). Sistema de Gestion de la Calidad en Base a la ISO 9001. *Internacional Eventos*, 9, 1-9. [https://www.academia.edu/14360977/SISTEMA\\_DE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_EN\\_BAS\\_E\\_A\\_LA\\_ISO\\_9001](https://www.academia.edu/14360977/SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD_EN_BAS_E_A_LA_ISO_9001)

Casa Nacional del Profesor Cooperativa de Ahorro y Credito . (2021). Informe de Revision por la dirección 2021. CANAPRO C.A.C.

Casa Nacional del Profesor Cooperativa de Ahorro y Credito. (20 de Junio de 2021a). CANAPRO C.A.C. Reseña Historica: <https://www.canaprooc.com.co/resena-historica/>

Margffoy Soracá, A. A., Cipagauta Esquivel, E. C., Fonseca Zapata, A. I., & Forero Roper, S. M. (n.d.). Integración de los sistemas de gestión ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Caso estudio Intrapauto S.A.S. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 16(2), 163-181. <https://doi.org/10.15332/24631140.10083>

Organización Internacional de Normalización. (2015). ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. ISO.

Organización Internacional de Normalización. (2018). ISO 45001:2018: Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso. ISO.

Suárez-Rincón HM, Wilches-Torres MA, Cipagauta-Esquivel EC, Fonseca-Zapata AI. Estructuración y aplicación de la norma UNE 66177 para la integración de las normas ISO 9001 e ISO 45001 en estaciones de servicio de gasolina en Boyacá (Colombia). *Rev Investig Salud Univ Boyacá*. 2023;10(1):58-75. <https://doi.org/10.24267/23897325.927>

## ANEXOS

## Anexo 1. Check list de evaluación ISO 9001 - 45001

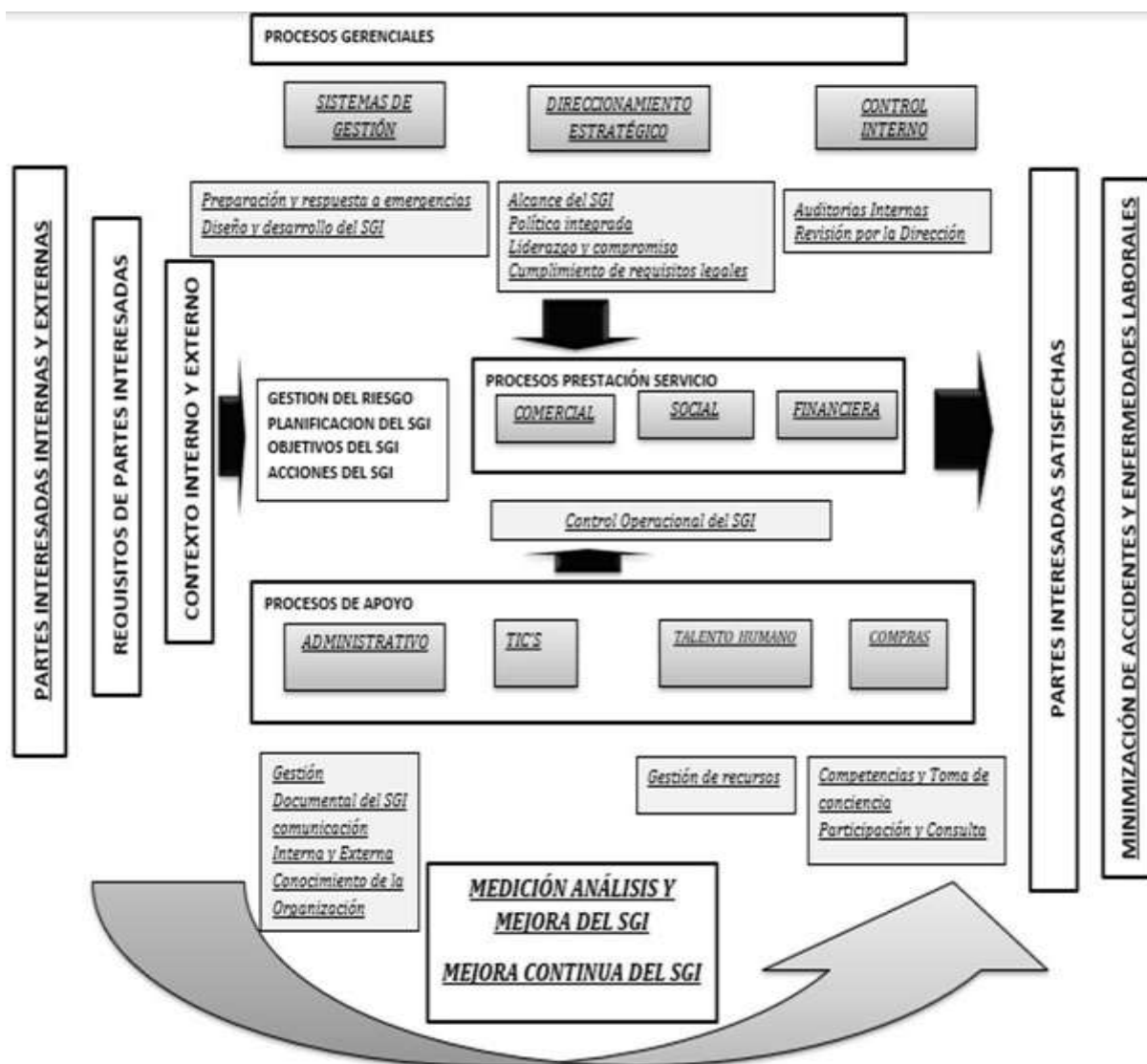
Evaluación del cumplimiento de los requisitos ISO 9001 - ISO 45001					
Criterio		Ponderación (Ptos)	Observación		
A	Cumplimiento absoluto	10	Establecido, implementado y mantenido		
B	Cumplimiento parcial	5	Establecido e implementado. No se ha mantenido		
C	Cumplimiento mínimo	3	Establecido, no se encuentra implementado, ni mantenido		
D	Incumplimiento	0	No se encuentra establecido, ni implementado, ni mantenido		
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>4. Contexto de la organización</b>					
<b>4.1 Comprensión de la organización y su contexto</b>					
1	Se han determinado las cuestiones internas y externas vinculadas al propósito y dirección estratégica de la Empresa Delta Seguridad S.A. en función de aspectos de Calidad y de SSO que inciden en la organización. ( Ejm: FODA)				
2	Se cuenta con seguimiento y revisión de la información resultante de cuestiones externas e internas de la Empresa Delta Seguridad S.A. ( Ejm: Matriz de Seguimiento)				
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>					
3	Se han determinado las partes interesadas (clientes internos y externos) y sus requisitos y expectativas (Ejm: Análisis PESTEL)				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos.( Ejm: Uso de Matriz de Seguimiento)				
<b>4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión, SIG</b>					
5	El SIG cuenta de un alcance en función de aspectos internos y externos de la actividad económica de la Empresa Delta Seguridad S.A..				
6	El alcance del SIG se enfoca en los procesos operativos y administrativos de Calidad y SSO ( Ejm: Análisis PESTEL)				
7	Existe documentado el alcance del SIG ( Ejm: Uso de carteleras, videos, trípticos)				
8	Se justifica y documenta los requisitos considerando exclusiones aplicables al SIG ( Ejm: Análisis de requisitos)				
<b>4.4 Sistema Integrado de Gestión (SIG)</b>					
9	Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado el SIG considerando los procesos y sus interacciones ( Ejm: Uso de un Mapa de Procesos)				
10	Se han gestionado los riesgos y oportunidades de acuerdo a los requisitos del SIG ( Ejm: Matriz de Riesgos y Oportunidades)				
<b>Subtotal</b>					
<b>5. Liderazgo</b>					
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>					
1	La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso para lograr la eficacia del SIG ( Ejm: Gestión de recursos)				
2	La Alta Dirección garantiza el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios de clientes ( Ejm: Matriz de Requisitos Legales)				
3	La organización considera los riesgos y oportunidades que afectan la conformidad del servicio de la Empresa Delta Seguridad S.A. ( Ejm: Matriz FODA)				
<b>5.2 Política</b>					
4	La Política del SIG de la Empresa Delta Seguridad S.A. es apropiada al propósito y contexto de la organización proporcionando un lineamiento de referencia para los objetivos de calidad y SSO				
5	La Política del SIG esta disponible a las partes interesadas, se difunde y comprende por el personal ( Ejm: uso de carteleras)				
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>					
6	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina y comunica las responsabilidades y autoridades al personal ( Ejm: Manual de Funciones del personal)				
<b>Subtotal</b>					

<b>6. Planificación</b>					
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina los riesgos y oportunidades que deben ser gestionados para asegurar un SIG que genere resultados ( Ejm: Análisis PESTEL)				
2	Se cuenta de información documentada en los riesgos y oportunidades a gestionarse en el medio de Calidad y Seguridad ( Ejm: FODA)				
3	La Empresa Delta Seguridad S.A. identifica y comunica los requisitos legales y de SSO que son capaces de generar riesgos y oportunidades en sus labores				
<b>6.2 Objetivos del SIG y planificación</b>					
4	La Empresa Delta Seguridad S.A determina objetivos del SIG en función de procesos asociados a la Calidad y SSO ( Ejm: Matriz de objetivos)				
5	La Empresa Delta Seguridad S.A documenta y difunde los objetivos del SIG				
<b>6.3 Planificación de cambios</b>					
6	La Empresa Delta Seguridad S.A determina un proceso asociado a cambios en el SIG y los gestiona en plazos estimados ( Ejm: Ficha de Caracterización de Procesos)				
<b>Subtotal</b>					
<b>7. Apoyo</b>					
<b>7.1 Recursos</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad S.A determina y entrega recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SIG				
2	La Empresa Delta Seguridad S.A identifica y proporciona recursos para motivar la validez y fiabilidad de los resultados nativos del servicio				
3	Se dispone de métodos para garantizar la trazabilidad de los procesos. ( Ejm: Fijogramas)				
<b>7.2 Competencia</b>					
4	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina las competencia del personal en pro del desempeño del SIG ( Ejm: Carpetas del personal).				
5	La Empresa Delta Seguridad S.A. identifica la necesidad de formación del personal en temas de Calidad y SSO ( Ejm: Plan de Capacitación)				
<b>7.3 Toma de conciencia</b>					
6	Empresa Delta Seguridad S.A cuenta con una metodología para la evaluación del personal en función de la toma de conciencia de la política del SIG, objetivos, cumplimientos de requisitos, entre otros ( Ejm: Registros de desempeño)				
<b>7.4 Comunicación</b>					
7	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina un procedimiento aplicable a la comunicación internas y externa del SIG ( Ejm: Medios de comunicación)				
<b>7.5 Información documentada</b>					
8	La Empresa Delta Seguridad S.A. genera información documentada asociada a la norma ISO 9001 e ISO 45001 y requerida para la implementación del SIG ( Ejm: Biblioteca virtual).				
9	La Empresa Delta Seguridad S.A. maneja una metodología para la creación y actualización de documentos.				
10	La Empresa Delta Seguridad S.A. cuenta con un procedimiento para el control de la información del SIG				
<b>Subtotal</b>					
N°	Requisitos	<b>Criterio ponderado</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0
<b>8. Operación</b>					
<b>8.1 Planificación y control</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina una metodología para la planificación, implementación y control de los procesos que son parte de los requisitos del SIG.				
2	La Empresa Delta Seguridad S.A. asegura que los procesos externos son controlados ( Ejm: Auditorias sobre los proveedores).				
3	Los requisitos de SSO de la Empresa Delta Seguridad S.A. se comunican a los proveedores externos, contratistas ( Ejm: Tripticos)				
<b>8.2 Preparación y respuestas ante emergencias</b>					
4	La Empresa Delta Seguridad S.A. dispone de una metodología para el establecimiento, implementación y mantenimiento de procesos vinculados a situaciones potenciales de emergencia ( Ejm: Matriz de riesgos)				
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>					
5	La Empresa Delta Seguridad S.A. comunica a los clientes la información del servicio que se ofrece ( Ejm: Retroalimentación por correo)				
6	La Empresa Delta Seguridad S.A. maneja una retroalimentación con los clientes sobre el servicio (Ejm: Buzon de quejas y/o reclamos).				
7	La Empresa Delta Seguridad S.A. establece requisitos específicos en acciones de contingencia ( de ser necesario)				
8	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina requisitos legales y/o reglamentarios sobre el servicios que se ofrece (Ejm: Contratos).		5		
9	La Empresa Delta Seguridad S.A. se asegura que es capaz de cumplir los requisitos del servicio ofrecido al cliente				
10	La Empresa Delta Seguridad S.A. revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse al servicio requerido ( Ejm: Revisión de contratos).				
11	La Empresa Delta Seguridad S.A. confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación del mismo.				
12	La Empresa Delta Seguridad S.A. se asegura de resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los previamente expresados ( Ejm: Acuerdo de aceptación)				
13	El personal de la Empresa Delta Seguridad S.A. es consciente de potenciales cambios en los requisitos del servicio ( Ejm: Registro)				
<b>8.3 Diseño y desarrollo</b>					

<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>					
14	La Empresa Delta Seguridad S.A. asegura que los procesos y servicio entregado externamente es conforme a los requisitos ( Ejm: Calificación de				
15	La Empresa Delta Seguridad S.A. identifica controles sobre procesos y servicios suministrados				
16	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina y aplica criterios sobre la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos Ejm: Calificación				
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>8.5 Producción y prestación del servicio</b>					
17	La Empresa Delta Seguridad S.A. implementa la producción y provisión del servicio en una condición controlada ( Ejm: Planificación del Servicio)				
18	La información documentada de la Empresa Delta Seguridad S.A. permite trazabilidad del servicio ( Ejm: Ordenes de servicio)				
19	La Empresa Delta Seguridad S.A. cuida la propiedad de los clientes o proveedores mientras esta bajo el control de la organización (Ejm: Acta de Entrega/Recepción )				
20	La Empresa Delta Seguridad S.A. informa al cliente la pérdida o deterioro de su propiedad. (Ejm: Correos electrónico)				
21	La Empresa Delta Seguridad S.A. cuenta con actividades posteriores a la entrega del servicio, en función de cumplir los requerimientos (Ejm: Registro de Post-venta)				
<b>8.6 Liberación de los productos y/o servicios</b>					
22	La Empresa Delta Seguridad S.A. implementa acciones planificadas para la verificación de requisitos del servicios ( Ejm: Registros de Calidad)	10			
23	La Empresa Delta Seguridad S.A. documenta la liberación del servicios mediante la conformidad de criterios de aceptación y trazabilidad				
<b>8.7 Control de la salida de No Conformes</b>					
24	La Empresa Delta Seguridad S.A. asegura que las salidas del servicio No Conforme con sus requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional ( Ejm: Etiquetas)				
25	La Empresa Delta Seguridad S.A. efectúa las acciones de acuerdo a la naturaleza de la No Conformidad y su potencial efecto sobre la conformidad del servicio ( Ejm: Diagrama de Ishikawa)				
<b>Subtotal</b>					
<b>9. Evaluación de desempeño</b>					
<b>9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para conocer el desempeño del servicio ( Ejm: Indicadores)				
2	La Empresa Delta Seguridad S.A. dispone de una frecuencia, analisis y evaluación del seguimiento del servicio				
3	La Empresa Delta Seguridad S.A. evalúa documentadamente el desempeño y la eficacia del SIG ( Ejm: Indicadores)				
4	La Empresa Delta Seguridad S.A. comunica la información sobre el desempeño del SIG ( Ejm: Actas de Reunión)				
5	La Empresa Delta Seguridad S.A. realiza seguimiento a la percepción del cliente sobre sus necesidades y expectativas (Ejm: Encuestas).				
6	La Empresa Delta Seguridad S.A. analiza y evalúa datos nativos del seguimiento y medición ( Ejm: Acta de Revisión)				
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>9.2 Auditoría Interna</b>					
7	La Empresa Delta Seguridad S.A. realiza auditorías internas en tiempos estimados ( Ejm: Planificación de auditoria).				
8	La auditoría de Empresa Delta Seguridad S.A. proporciona información sobre el SIG acorde a los requisitos de la ISO 9001 e ISO 45001 ( Ejm: Informes de auditorias)				
9	La Empresa Delta Seguridad S.A. planifica, establece, implementa y mantiene programas de auditoría. Selecciona auditores imparciales ( Ejm: Planificación)				
10	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina criterios de auditoría y su alcance en cada auditoria ( Ejm: Programa de auditoria)				
11	La Empresa Delta Seguridad S.A. se asegura que los resultados documentados de las auditorias sean de conocimiento de la dirección ( Ejm: Acta de Reunión)				
12	La Empresa Delta Seguridad S.A. desarrolla correcciones y toma acciones correctivas pertinentes ( Ejm: Análisis de Causa)				
<b>9.3 Revisión por la Dirección</b>					
13	La Alta Dirección de la Empresa Delta Seguridad S.A. revisa el SIG a intervalos planificados para asegurar su eficacia y alineación con la organización ( Ejm: Actas de Revisión)				
14	La Alta Dirección de la Empresa Delta Seguridad S.A. planifica y ejecuta la revisión de lo gestionado incluyendo el contenido de revisiones previas ( Ejm: Actas de Revisión)				
15	La Empresa Delta Seguridad S.A. considera cambios en cuestiones externas e internas pertinentes al SIG, aspectos significativos de SSO, entre otros ( Ejm: FODA)				
16	La Empresa Delta Seguridad S.A. revisa información del desempeño del SIG.				
17	La Empresa Delta Seguridad S.A. considera la adecuación de recursos ( Ejm: Informes financieros)				
18	La organización considera la comunicación con partes interesadas e incluso oportunidades de mejora ( Ejm: Encuestas)				
<b>Subtotal</b>					

<b>10. Mejora</b>					
<b>10.1 Generalidades</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad S.A. determina y selecciona oportunidades de mejora para cumplir con los requisitos del cliente y su satisfacción ( Ejm: Ishikawa)				
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>					
2	La Empresa Delta Seguridad S.A. reacciona ante la presencia de no conformidades mediante acciones para el control y corrección ( Ejm: Informes				
3	La Empresa Delta Seguridad S.A. evalúa la necesidad de acciones para la gestión de No Conformidades				
4	La Empresa Delta Seguridad S.A. implementa acciones sobre No Conformidades ( Ejm: Informes de auditoria)				
5	De ser necesario, la Empresa Delta Seguridad S.A. actualiza los riesgos y oportunidades de su actividad económica				
6	La Empresa Delta Seguridad S.A. realiza cambios sobre el SIG como consecuencia de su análisis				
7	La Empresa Delta Seguridad S.A. mantiene información documentada como respaldo de No Conformidades, acciones tomadas y resultados de acciones correctivas ( Ejm: Informes de Auditoria)				
<b>10.3 Mejora Continua</b>					
8	La Empresa Delta Seguridad S.A. mejora la adecuación y eficacia del SIG ( Ejm: Proyectos de Mejora)				
9	La Empresa Delta Seguridad S.A. considera los resultados del análisis y evaluación, la revisión por la Dirección para la indentificación de oportunidades de mejora ( Ejm: Actas de Revisión de la Dirección)				
<b>Subtotal</b>					

Anexo 2. Esquema de integración ISO 9001:2015 – ISO 45001, UNE 66177



### Anexo 3. Encuesta

**Objetivo:** Determinar la percepción del personal de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. sobre el desempeño de los procesos dentro de un SIG bajo la Norma UNE 66177:2005.

#### Cuestionario

1.- El personal de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. ¿disponen de capacitación en temas de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?

Siempre...                      Casi siempre...                      A veces...                      Nunca...

2. En su criterio ¿el servicio que ofrece la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. dispone de control y mejora en sus procesos de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?

Siempre...                      Casi siempre...                      A veces...                      Nunca...

3.- El servicio la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. ¿dispone de los recursos necesarios para el desarrollo de la gestión de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?

Siempre...                      Casi siempre...                      A veces...                      Nunca...

4. En su opinión ¿la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. facilita la participación del personal para la identificación de acciones de control en sus procesos?

Siempre...                      Casi siempre...                      A veces...                      Nunca...

5. En su punto de vista ¿el servicio de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda., se caracteriza por ser reactiva ante hallazgos de los procesos?

Siempre...                      Casi siempre...                      A veces...                      Nunca...

6. Es de su conocimiento si ¿el servicio de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. dispone de indicadores en los procesos?

Siempre...                      Casi siempre...                      A veces...                      Nunca...

7.- En su opinión, ¿las funciones que desempeñan el personal de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. afectan la productividad del servicio?

Siempre...                      Casi siempre...                      A veces...                      Nunca...

8.- ¿Conoce Ud. si la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. dispone de un SIG en base a la Norma UNE 66177:2005?

Siempre...                      Casi siempre...                      A veces...                      Nunca...

9.- Es de su conocimiento ¿si la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. dispone de una estadística sobre quejas y reclamos de los clientes?

Siempre...                      Casi siempre...                      A veces...                      Nunca...

10.- En su opinión ¿los procesos de Calidad y Seguridad Industrial y Salud que ejecuta la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. facilitan el desempeño del servicio?

Siempre...

Casi siempre...

A veces...

Nunca...

¡Gracias por su colaboración ¡

#### Anexo 4. Entrevista

**Objetivo:** Establecer el compromiso del nivel directivo de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. sobre la aplicación del SIGbajo la Norma UNE 66177:2005.

#### Pregunta

1.- En su criterio, la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. ¿necesita del desarrollo de un SIGbajo la Norma UNE 66177:2005?

.....

.....

.....

2.- Los ingresos y egresos asociados al servicio la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. ¿permiten la identificación de recursos que faciliten la aplicación de una gestión de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional?

.....

.....

.....

3. En su punto de vista ¿el servicio de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda., se encuentra posicionado en el mercado sin la existencia de un Sistema Integrado de Gestión?

.....

.....

.....

4. Es de su conocimiento si ¿las empresas que constituyen la competencia del servicio de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. cuentan con un Sistema Integrado de Gestión?

.....

.....

.....

5.- En su opinión, ¿el trabajo de la Empresa Delta de Seguridad Cía. Ltda. bajo un SIGfacilitaría la consecución de los objetivos y metas empresariales?

.....

.....

.....

## Anexo 5. Check list de evaluación ISO 9001 – 45001. Implementado

Evaluación del cumplimiento de los requisitos ISO 9001 - ISO 45001					
Criterio		Ponderación (Ptos)	Observación		
A	Cumplimiento absoluto	10	Establecido, implementado y mantenido		
B	Cumplimiento parcial	5	Establecido e implementado. No se ha mantenido		
C	Cumplimiento mínimo	3	Establecido, no se encuentra implementado, ni mantenido		
D	Incumplimiento	0	No se encuentra establecido, ni implementado, ni mantenido		
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>4. Contexto de la organización</b>					
<b>4.1 Comprensión de la organización y su contexto</b>					
1	Se han determinado las cuestiones internas y externas vinculadas al propósito y dirección estratégica de la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. en función de aspectos de Calidad y de SSO que inciden en la organización. ( Ejm: FODA)		5		
2	Se cuenta con seguimiento y revisión de la información resultante de cuestiones externas e internas de la la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. ( Ejm: Matriz de Seguimiento)		5		
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>					
3	Se han determinado las partes interesadas (clientes internos y externos) y sus requisitos y expectativas (Ejm: Análisis PESTEL)	10			
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos.( Ejm: Uso de Matriz de Seguimiento)		5		
<b>4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión, SIG</b>					
5	El SIG cuenta de un alcance en función de aspectos internos y externos de la actividad económica de la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA.	10			
6	El alcance del SIG se enfoca en los procesos operativos y administrativos de Calidad y SSO ( Ejm: Análisis PESTEL)	10			
7	Existe documentado el alcance del SIG ( Ejm: Uso de carteleras, videos, trípticos)	10			
8	Se justifica y documenta los requisitos considerando exclusiones aplicables al SIG ( Ejm: Análisis de requisitos)		5		
<b>4.4 Sistema Integrado de Gestión (SIG)</b>					
9	Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado el SIG considerando los procesos y sus interacciones ( Ejm: Uso de un Mapa de Procesos)		5		
10	Se han gestionado los riesgos y oportunidades de acuerdo a los requisitos del SIG ( Ejm: Matriz de Riesgos y Oportunidades)		5		
<b>Subtotal</b>		40	30	0	0
<b>5. Liderazgo</b>					
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>					
1	La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso para lograr la eficacia del SIG ( Ejm: Gestión de recursos)	10			
2	La Alta Dirección garantiza el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios de clientes ( Ejm: Matriz de Requisitos Legales)	10			
3	La organización considera los riesgos y oportunidades que afectan la conformidad del servicio de la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. ( Ejm: Matriz FODA)		5		
<b>5.2 Política</b>					
4	La Política del SIG de la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. es apropiada al propósito y contexto de la organización proporcionando un lineamiento de referencia para los objetivos de calidad y SSO	10			
5	La Política del SIG esta disponible a las partes interesadas, se difunde y comprende por el personal ( Ejm: uso de carteleras)	10			
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>					
6	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina y comunica las responsabilidades y autoridades al personal ( Ejm: Manual de Funciones del	0	5		
<b>Subtotal</b>		50	15	0	0

<b>6. Planificación</b>					
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina los riesgos y oportunidades que deben ser gestionados para asegurar un SIG que genere resultados ( Ejm: Análisis PESTEL)		5		
2	Se cuenta de información documentada en los riesgos y oportunidades a gestionarse en el medio de Calidad y Seguridad ( Ejm: FODA)		5		
3	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. identifica y comunica los requisitos legales y de SSO que son capaces de generar riesgos y oportunidades en sus		5		
<b>6.2 Objetivos del SIG y planificación</b>					
4	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina objetivos del SIG en función de procesos asociados a la Calidad y SSO ( Ejm: Matriz de objetivos)		5		
5	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. documenta y difunde los objetivos	10			
<b>6.3 Planificación de cambios</b>					
6	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina un proceso asociado a cambios en el SIG y los gestiona en plazos estimados ( Ejm: Ficha de Caracterización de Procesos)		5		
<b>Subtotal</b>		10	25	0	0
<b>7. Apoyo</b>					
<b>7.1 Recursos</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina y entrega recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SIG	10			
2	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. identifica y proporciona recursos para motivar la validez y fiabilidad de los resultados nativos del servicio	10			
3	Se dispone de métodos para garantizar la trazabilidad de los procesos. ( Ejm: Fuojaogramas)		5		
<b>7.2 Competencia</b>					
4	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina las competencias del personal en pro del desempeño del SIG ( Ejm: Carpetas del personal).	10			
5	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. identifica la necesidad de formación del personal en temas de Calidad y SSO ( Ejm: Plan de Capacitación)		5		
<b>7.3 Toma de conciencia</b>					
6	Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. cuenta con una metodología para la evaluación del personal en función de la toma de conciencia de la política del SIG, objetivos, cumplimientos de requisitos, entre otros ( Ejm: Registros de desempeño)		5		
<b>7.4 Comunicación</b>					
7	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina un procedimiento aplicable a la comunicación internas y externa del SIG ( Ejm: Medios de comunicación)		5		
<b>7.5 Información documentada</b>					
8	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. genera información documentada asociada a la norma ISO 9001 e ISO 45001 y requerida para la implementación del SIG ( Ejm: Biblioteca virtual).		5		
9	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. maneja una metodología para la creación y actualización de documentos.	10			
10	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. Cuenta con un procedimiento para el control de la información del SIG		5		
<b>Subtotal</b>		40	30	0	0
<b>Nº</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Criterio ponderado</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		10	5	3	0

<b>8. Operación</b>					
<b>8.1 Planificación y control</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina una metodología para la planificación, implementación y control de los procesos que son parte de los requisitos del SIG.		5		
2	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. asegura que los procesos externos son controlados ( Ejm: Auditorías sobre los proveedores).	10			
3	Los requisitos de SSO de la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. se comunican a los proveedores externos, contratistas ( Ejm: Tripticos)		5		
<b>8.2 Preparación y respuestas ante emergencias</b>					
4	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. dispone de una metodología para el establecimiento, implementación y mantenimiento de procesos vinculados a situaciones potenciales de emergencia ( Ejm: Matriz de riesgos)		5		
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>					
5	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. comunica a los clientes la información del servicio que se ofrece ( Ejm: Retroalimentación por correo)	10			
6	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. maneja una retroalimentación con los clientes sobre el servicio (Ejm: Buzon de quejas y/o reclamos).	10			
7	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. establece requisitos específicos en acciones de contingencia ( de ser necesario)		5		
8	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina requisitos legales y/o reglamentarios sobre el servicios que se ofrece (Ejm: Contratos).		5		
9	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. se asegura que es capaz de cumplir los requisitos del servicio ofrecido al cliente	10			
10	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse al servicio requerido ( Ejm: Revisión de contratos).	10			
11	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación del mismo.		5		
12	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. se asegura de resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los previamente expresados ( Ejm: Acuerdo de aceptación)	10			
13	El personal de la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. es consciente de potenciales cambios en los requisitos del servicio ( Ejm: Registro)		5		
<b>8.3 Diseño y desarrollo</b>					
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>					
14	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. asegura que los procesos y servicio entregado externamente es conforme a los requisitos ( Ejm: Calificación de		5		
15	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. identifica controles sobre procesos y servicios suministrados	10			
16	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina y aplica criterios sobre la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos Ejm: Calificación		5		
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5		0
<b>8.5 Producción y prestación del servicio</b>					
17	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. implementa la producción y provisión del servicio en una condición controlada ( Ejm: Planificación del Servicio)	10			
18	La información documentada de la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. permite trazabilidad del servicio ( Ejm: Ordenes de servicio)		5		
19	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. cuida la propiedad de los clientes o proveedores mientras esta bajo el control de la organización (Ejm: Acta de Entrega/Recepción )	10			
20	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. informa al cliente la pérdida o deterioro de su propiedad. (Ejm: Correos electrónico)	10			
21	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. cuenta con actividades posteriores a la entrega del servicio, en función de cumplir los requerimientos (Ejm: Registro de Post-venta)		5		
<b>8.6 Liberación de los productos y/o servicios</b>					
22	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. implementa acciones planificadas para la verificación de requisitos del servicios ( Ejm: Registros de Calidad)	10			
23	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. documenta la liberación del servicios mediante la conformidad de criterios de aceptación y trazabilidad		5		
<b>8.7 Control de la salida de No Conformes</b>					
24	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. asegura que las salidas del servicio No Conforme con sus requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional ( Ejm: Etiquetas)		5		
25	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. efectúa las acciones de acuerdo a la naturaleza de la No Conformidad y su potencial efecto sobre la conformidad del servicio ( Ejm: Diagrama de Ishikawa)	10			
<b>Subtotal</b>		130	70	0	0

<b>9. Evaluación de desempeño</b>					
<b>9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para conocer el desempeño del servicio ( Ejm: Indicadores)		5		
2	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. dispone de una frecuencia, analisis y evaluación del seguimiento del servicio		5		
3	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. evalúa documentadamente el desempeño y la eficacia del SIG ( Ejm: Indicadores)		5		
4	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. comunica la información sobre el desempeño del SIG ( Ejm: Actas de Reunión)		5		
5	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. realiza seguimiento a la percepción del cliente sobre sus necesidades y expectativas (Ejm: Encuestas).	10			
6	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. analiza y evalúa datos nativos del seguimiento y medición ( Ejm: Acta de Revisión)		5		
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
<b>9.2 Auditoría Interna</b>					
7	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. realiza auditorías internas en tiempos estimados ( Ejm: Planificación de auditoria).	10			
8	La auditoría de Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. proporciona información sobre el SIG acorde a los requisitos de la ISO 9001 e ISO 45001 ( Ejm: Informes de auditorias)	10			
9	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. planifica, establece, implementa y mantiene programas de auditoría. Selecciona auditores imparciales ( Ejm:	10			
10	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina criterios de auditoría y su alcance en cada auditoria ( Ejm: Programa de auditoria)	10			
11	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. se asegura que los resultados documentados de las auditorias sean de conocimiento de la dirección ( Ejm:		5		
12	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. desarrolla correcciones y toma acciones correctivas pertinentes ( Ejm: Análisis de Causa		5		
<b>9.3 Revisión por la Dirección</b>					
13	La Alta Dirección de la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. revisa el SIG a intervalos planificados para asegurar su eficacia y alineación con la organización ( Ejm: Actas de Revisión)		5		
14	La Alta Dirección de la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. planifica y ejecuta la revisión de lo gestionado incluyendo el contenido de revisiones previas ( Ejm: Actas de Revisión)		5		
15	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. considera cambios en cuestiones externas e internas pertinentes al SIG, aspectos significativos de SSO, entre otros ( Ejm: FODA)		5		
16	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. revisa información del desempeño del SIG.		5		
17	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. considera la adecuación de recursos ( Ejm: Informes financieros)		5		
18	La organización considera la comunicación con partes interesadas e incluso oportunidades de mejora ( Ejm: Encuestas)		5		
<b>Subtotal</b>		50	65	0	0
<b>10. Mejora</b>					
<b>10.1 Generalidades</b>					
1	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. determina y selecciona oportunidades de mejora para cumplir con los requisitos del cliente y su satisfacción ( Ejm: Ishikawa)		5		
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>					
2	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. reacciona ante la presencia de no conformidades mediante acciones para el control y corrección ( Ejm: Informes		5		
3	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. evalúa la necesidad de acciones para la gestión de No Conformidades		5		
4	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. implementa acciones sobre No Conformidades ( Ejm: Informes de auditoria)		5		
5	De ser necesario, la Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. actualiza los riesgos y oportunidades de su actividad económica		5		
6	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. realiza cambios sobre el SIG como consecuencia de su análisis		5		
7	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. mantiene información documentada como respaldo de No Conformidades, acciones tomadas y resultados de acciones correctivas ( Ejm: Informes de Auditoria)		5		
<b>10.3 Mejora Continua</b>					
8	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. mejora la adecuación y eficacia del SIG ( Ejm: Proyectos de Mejora)		5		
9	La Empresa Delta Seguridad CIA. LTDA. considera los resultados del análisis y evaluación, la revisión por la Dirección para la indentificación de oportunidades de mejora ( Ejm: Actas de Revisión de la Dirección)	10			
<b>Subtotal</b>		10	40	0	0

**Anexo 6. Encuesta en Google Forms.**

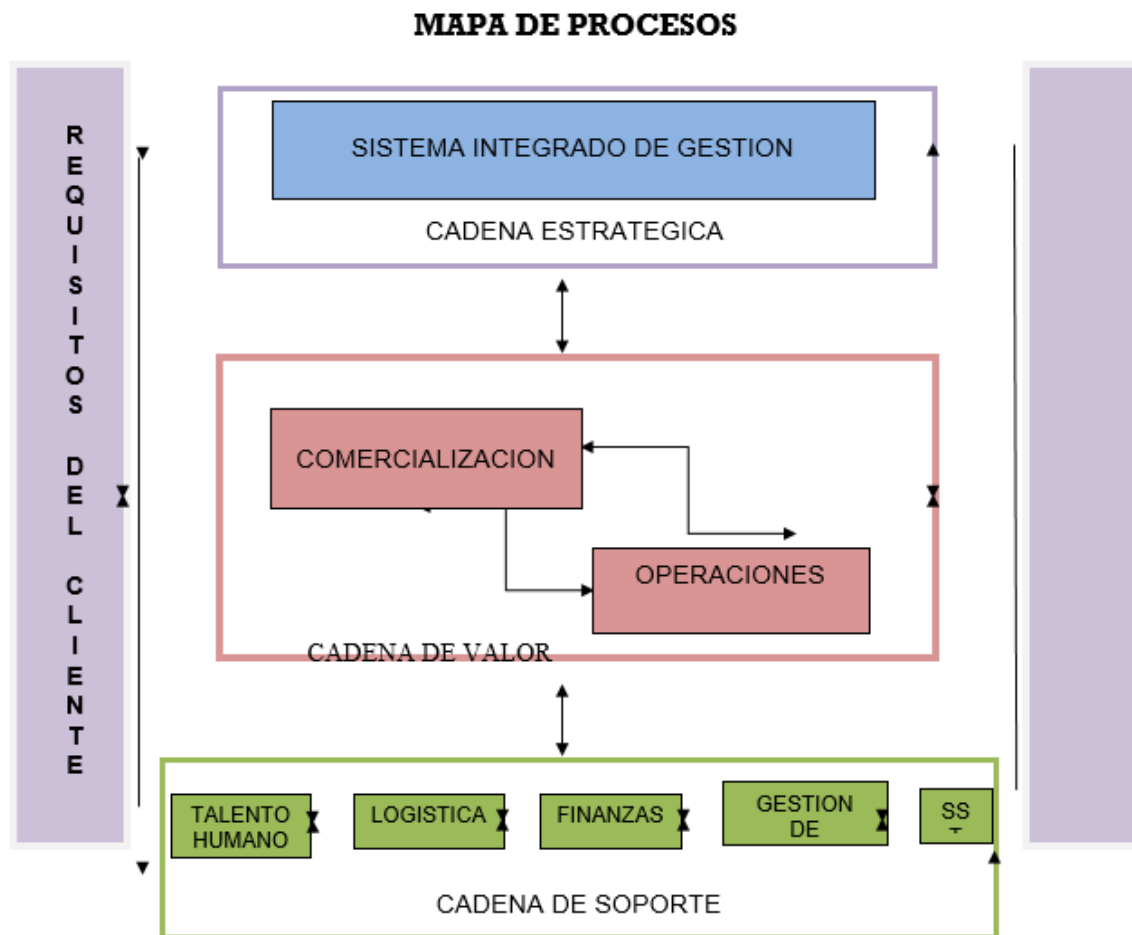


1.- El personal de la Empresa Delta de Seguridad	2.- En su criterio ¿el servicio que ofrece la Empr	3.- El servicio la Empresa Delta de Seguridad C	4.- En su opinión ¿la Empresa Delta de Seguridad
Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
A veces	A veces	Casi siempre	Siempre
Nunca	A veces	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	Siempre	Siempre	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	A veces	A veces	A veces
A veces	A veces	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
Nunca	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

5.- En su punto de vista ¿el servicio de la Empres	6.- Es de su conocimiento si ¿el servicio de la En	7.- En su opinión, ¿las funciones que desempeña	8.- ¿Conoce Ud. si la Empresa Delta de Segurid
Siempre	Siempre	Nunca	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca
Siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca
A veces	Casi siempre	A veces	A veces
Siempre	Siempre	A veces	Siempre
Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca
Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
Siempre	Siempre	Nunca	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Siempre	A veces	A veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
A veces	A veces	Nunca	Casi siempre
Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre
Siempre	Siempre	Nunca	Nunca
Siempre	Siempre	Nunca	A veces
Siempre	Siempre	Nunca	Siempre
Siempre	Siempre	Nunca	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Nunca	Nunca
Siempre	A veces	Nunca	Siempre

9.- Es de su conocimiento ¿si la Empresa Delta d	10.- En su opinión ¿los procesos de Calidad y Se
Siempre	Siempre
Nunca	Casi siempre
Nunca	A veces
Nunca	A veces
Siempre	Siempre
Nunca	Siempre
Casi siempre	Siempre
Siempre	Siempre
A veces	A veces
Nunca	Nunca
Siempre	Siempre
A veces	Siempre
Nunca	Siempre
Nunca	Casi siempre
Nunca	A veces
Siempre	Siempre
Casi siempre	Siempre
Nunca	Siempre
Nunca	Siempre
Nunca	Siempre
Siempre	Siempre
Siempre	Siempre
A veces	Siempre

Anexo 7. Mapa de Procesos



Anexo 8. Análisis de contexto interno

### ANALISIS CONTEXTO INTERNO

CONTEXTO INTERNO		FORTALEZA	DEBILIDAD
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Sede	<a href="#">Juan de Dios Navas 1-49 y Av. Elov Alfaro.</a>	Edificio propio con amplio espacio. N.A
	Medios de comunicación	Cuentas corporativas de Google <a href="#">GSuite</a> , grupo de <a href="#">WhatsApp</a> , Telefonía y Radiocomunicación.	Se cuenta con varios medios de comunicación. N.A
	Vehículos	Vehículos del área administrativa y de Operaciones.	N.A. N.A
	Vías de acceso	Panamericana Norte y calles del centro de la ciudad.	Fácil acceso desde toda la ciudad y salida a otras ciudades. N.A
	Servicios públicos	Agua potable, alcantarillado, energía eléctrica e internet.	Se cuenta con todos los servicios N.A
	Bodegas y Rastrillo	Bodegas y rastrillo propios.	Las bodegas y el rastrillo cuentan con seguridades físicas y electrónicas. N.A
<b>TALENTO HUMANO</b>	Clima organizacional	<a href="#">Encuestas de Satisfacción al cliente interno.</a> Existe un buen clima laboral, demostrado por los resultados de la encuesta de	Los empleados sienten que no siempre se toman en cuenta sus ideas para mejorar el trabajo

			satisfacción del cliente interno.	diario y/o prevenir los accidentes laborales.
<b>Empoderamiento</b>	<a href="#">Encuestas de Satisfacción al cliente interno.</a>		De acuerdo a las encuestas, existe un alto sentido de pertenencia e interés por el futuro de la empresa.	N.A
<b>Organigrama</b>	<a href="#">Organigrama General.</a>		La empresa cuenta con un organigrama.	N.A
<b>Nivel de escolaridad</b>			Un alto porcentaje del personal administrativo tiene educación de tercer nivel. Se realiza un control adecuado del nivel de escolaridad en todos los niveles.	N.A
<b>Niveles de ausentismo</b>	Reloj biométrico y mediciones de Operaciones.		Se tiene un nivel muy bajo de ausentismo el cual ayuda para el desarrollo de las actividades en los diferentes procesos.	N.A
<b>Nivel de accidentabilidad</b>	360 días sin accidentes al 18 de abril del 2024			

	<b>Índice de rotación</b>	% medir		Existe una alta rotación de personal operativo.
	<b>Horario de trabajo</b>	Horario operativo: 24 horas en horarios rotativos. Horario Administrativo: De 8:30 a 17:30	N.A	N.A
	<b>Determinación de competencias</b>	Evaluación de competencias	Existe una prueba de ingreso para el personal Operativo, así como una evaluación del desempeño anual para el personal administrativo.	N.A
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>Estrategias</b>	Revisar con Gerencia - Consolidación. - Estructura de capital. - Excelencia organizacional. - Estrategia competitiva de diferenciación enfocada. - Talento Humano.	La empresa cuenta con excelente liquidez para hacer frente a cualquier eventualidad. Existe el compromiso de la Gerencia con la mejora continua, la modernización e innovación.	N.A

	Normas adoptadas por la organización	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	La empresa cumple con los requisitos de estas normas.	N.A
	Actividad que realiza	Seguridad y vigilancia privada.	N.A	N.A
PROVEEDORES	Poder de negociación con proveedores	Relación de mutuo beneficio.	N.A	N.A
	Dependencia de proveedores	Gran número de proveedores.	Se cuenta con una matriz de proveedores aprobados.	N.A
OPERACIONES	Controles operacionales	Proceso de Operaciones	Procesos de operaciones y control pulidos y en mejora <u>continua</u> .	N.A
	Calidad del servicio	Encuestas al Cliente Externo	De acuerdo a las encuestas al cliente externo, se tiene un alto nivel de satisfacción con el servicio.	N.A
	Tiempo de respuesta		N.A	No existe una medición del tiempo de respuesta inmediata y tiempo de respuesta a las quejas del cliente.
	Inventarios		N.A	N.A

COMERCIALIZACIÓN	Estrategias de mercadeo	Página Web y Portal de Compras Públicas.	N.A	Hace falta una proposición única de venta, alineada con la estrategia competitiva de la empresa.
	Ventas		N.A	Se depende mucho de las ventas en el sector público. No se asignan recursos importantes a la venta del servicio, con todo lo que ello implica.
SERVICIO AL CLIENTE	Manejo externo	Supervisión, Responsable de Operaciones y medios de comunicación digitales.	Se tiene un <del>feedback</del> feedback constante del cliente a través de la supervisión, visitas a los clientes y quejas y/o sugerencias.	N.A
LOGISTICA Y DISTRIBUCION	Compras y almacenamiento		Se tiene un intensivo control de las compras y un almacenamiento adecuado.	N.A
	Actividades permanentes durante la prestación del servicio.		La distribución y traslado de activos fijos se maneja de	N.A

			forma eficiente y segura.	
<b>FINANZAS</b>	<b>Registros contables</b>	FIRESOFT	Se cuenta con un software contable.	N.A
	<b>Facturación</b>	FIRESOFT y control de facturación	N.A	N.A
	<b>Balances y Declaraciones</b>	Proceso de Finanzas, FIRESOFT, DIMM y Superintendencia de Compañías.	N.A	N.A
<b>SST</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	Revisión por el Técnico en seguridad y salud ocupacional.	Mediciones de seguridad y salud en el trabajo de forma constante.	<p>Puestos de servicio en lugares con temperatura demasiado baja o demasiado alta.</p> <p>El control del servicio requiere movilización vehicular constante, lo cual representa un riesgo permanente difícil de controlar.</p> <p>El acceso a una de las oficinas de la empresa es una escalera en la que se dificulta instalar unos pasamanos.</p>

### Anexo 9. Matriz DOFA

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	Cambios favorables en los hábitos de consumo, especialmente en seguridad electrónica.	Existencia de compañías ilegales.
	Aumento de la demanda de servicios de seguridad privada a nivel nacional.	Similitud de productos y servicios.
	Proveedores numerosos.	Competencia con mayor experiencia y recursos.
	Nuevas tecnologías que son funcionales y novedosas al ser aplicadas a la seguridad.	Leyes y sistemas de control a la industria ineficientes.
		<p>Puestos de servicio en lugares con temperatura demasiado baja o demasiado alta.</p> <p>El control del servicio requiere movilización vehicular constante, lo cual representa un riesgo permanente difícil de controlar.</p>

		La naturaleza del servicio implica un riesgo intrínseco de que los trabajadores se encuentren en presencia de actos delincuenciales y violencia.
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIA FO</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>
Certificaciones de calidad ISO 9001-2015 y seguridad y salud ocupacional 45001-2018.	Las certificaciones de calidad que posee la empresa se pueden convertir en un gran incentivo a la compra gracias a los cambios favorables en los hábitos de consumo, ya que el cliente analiza mejor la compra de un servicio de seguridad para no arriesgarse con empresas ilegales o con servicios de baja calidad.	La empresa puede difundir y publicitar sus logros en cuanto a las certificaciones de calidad para posicionarse como una empresa seria y comprometida con la satisfacción del cliente, que en combinación con -los precios competitivos son una gran oportunidad para ganarle mercado a las empresas ilegales que operan en la ciudad.
Manejo eficiente de los recursos.		
Precios competitivos.		
Capacitación constante.		
Recursos Económicos y liquidez.	Con el precio competitivo que tiene actualmente la empresa se puede atender a un mercado más amplio, gracias a la demanda en aumento de servicios de seguridad.	La capacitación constante, los precios y las certificaciones de calidad que posee la empresa deben ser destacados como valor agregado del servicio y elementos diferenciadores de la competencia.
Mediciones de rendimiento y satisfacción periódicas.		
Mediciones de seguridad y salud en el trabajo de forma constante.	La capacidad económica de la empresa y la existencia de muchos proveedores de ciertos componentes del servicio, son la oportunidad perfecta para realizar compras más inteligentes, al por mayor y así obtener beneficios en cuanto al costo de los insumos.  Se pueden diseñar nuevos servicios o modificar los existentes utilizando las nuevas tecnologías	Siendo el precio uno de los principales aspectos que analiza el cliente antes de la compra, la empresa debe utilizar esa ventaja competitiva como estrategia de venta para alcanzar en ese sentido a su competencia.  Los recursos económicos de la empresa se pueden usar para iniciar un proceso de

	de la información para lograr una mayor tecnificación que se refleje en la calidad del servicio y se convierta en un atractivo para la captación de nuevos clientes.  Los procedimientos para la medición de rendimiento y satisfacción que utiliza la empresa, se pueden implementar en las ventas del sector privado y así tomar decisiones más inteligentes a la hora de penetrar aún más en el mercado. Además sirven como una herramienta para fidelizar a los clientes, quienes pueden expresar su nivel de conformidad con el servicio, de manera periódica.	Benchmarking que permita definir las mejores prácticas que se ejecutan en la industria de la seguridad privada, implementarlas y así alcanzar a las empresas con mayor experiencia en el mercado.  La empresa cuenta con una reserva de efectivo que protege a la empresa en caso de cualquier contingencia, y que se pueden aplicar para mitigar la afectación de ciertos riesgos relacionados con la seguridad y salud ocupacional, mediante la dotación eficiente de mejores uniformes y elementos de protección personal.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
Falta de planeación estratégica a largo plazo.	La implementación de procedimientos de planeación estratégica <u>permitirán</u> a la empresa actuar en consecuencia de los cambios en los hábitos de consumo, tomando mejores decisiones que retornen en beneficio para la empresa.	Fortalecer la imagen corporativa para diferenciarse de la competencia ilegal. Establecer una identidad corporativa definida le permite a la empresa mejorar su imagen y diferenciarse de la competencia.
Falta de un planeación y ejecución de marketing y ventas al sector privado.		
Inexistente fuerza de ventas.	El establecimiento de un proceso encargado del Marketing y las ventas en la empresa es fundamental para aprovechar el aumento en la demanda de servicios de seguridad en la ciudad	Se debe establecer procesos de contratación que se basen en perfiles adecuados para que las funciones de cada cargo se cumplan con eficiencia. La presencia de personal calificado para realizar funciones críticas permite competir
Alta dependencia de ventas en el sector público.		
Alta rotación de trabajadores.		

<p>El acceso a una de las oficinas de la empresa es una escalera en la que se dificulta instalar unos pasamanos.</p>	<p>y entender mejor las necesidades del cliente para superar sus expectativas.</p> <p>Es preciso insertar al marketing en la empresa como subproceso de Comercialización, con recursos propios y funciones de planificación a mediano plazo que permitan una mejor gestión de la publicidad y promoción.</p> <p>La imagen corporativa de la empresa debe ser fortalecida con el propósito de adaptarse a los cambios en los hábitos de consumo del cliente, que incluyen una compra más razonada, que puede ser influenciada por una imagen corporativa más confiable y que transmita el mensaje correcto. Es de mucha importancia empezar a utilizar las tecnologías de la Información.</p>	<p>de mejor manera con empresas de mayor experiencia.</p> <p>Establecer una planificación estratégica del marketing que tome en cuenta las necesidades del cliente y sea generadora de ideas y elementos diferenciadores de los servicios y proponga las acciones a tomar para la consecución de ese objetivo.</p>
--	--	--

## Anexo 10. Matriz de partes interesadas

MATRIZ DE ANALISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS				
PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	PROCESO DE AFECTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CLIENTES	1. Cumplimiento de las consignas del servicio de acuerdo a las consideraciones establecidas en el contrato.	Recibir un reporte mensual sobre sucesos acontecidos que afecten al cumplimiento de las consignas o que por la eficiencia del servicio recibido agreguen valor a su proceso.	Contrato del servicio	Operaciones.
	2. Recibir un servicio con estándares de eficiencia y calidad.		n/a	Operaciones.
	3. Mantener un trato cordial para los usuarios del servicio.		n/a	Comercialización y Operaciones.
PROVEEDORES	1. Ordenes de compra	Incrementar los servicios o productos que ofrece como proveedor o ser considerado como proveedor exclusivo y de primera opción en la adquisición de los servicios o productos.	n/a	Logística.
	2. Recibir el pago puntual de los servicios o productos prestados.		Contrato del servicio	Logística y Finanzas.

EMPLEADOS	1. Recibir funciones claras y detalladas para las actividades a desarrollar.	Ser considerados como primera opción para programas internos de ascensos de cargos y recibir capacitación para el correcto desarrollo de las funciones asignadas.	n/a	Todo el personal
	2. Pago de salarios y beneficios de ley a tiempo.		Código del trabajo (Verificar artículo)	Operaciones, Finanzas y Talento Humano
	3. Trabajar en un ambiente de trabajo adecuado, saludable y seguro.		SART (Pendiente de convertirse en requisitos)	Gerencia y Talento Humano
GERENCIA	1. Obtener los resultados del Sistema Integrado de Gestión.	Obtener resultados del Sistema Integrado de Gestión, orientados al retorno de la inversión, que sean visibles en la eficacia del servicio, tiempos de respuesta, ahorro de recursos humanos y económicos.	n/a	SGI Y Gerencia.
	2. Tomar decisiones en base a la información de cada área o departamento		n/a	Gerencia y Responsables de cada proceso.
	3. Recibir un reporte del cumplimiento de los objetivos planteados por cada área o departamento.		n/a	Responsables de cada proceso.

PROPIETARIOS	1. Obtener los resultados planificados por Gerencia y de la inversión del Sistema de Integrado de Gestión y de Control.	Retorno económico de la Gestión realizada por todos los procesos y de la inversión direccionados en el desarrollo del servicio, la obtención de más clientes y la mejora de imagen corporativa y valor agregado que se obtiene de la certificación en un	n/a	Todo el personal
	2. Recibir informes periódicos sobre el desarrollo de la empresa.	Recibir informes completos y proyecciones basados en datos reales y planificación documentada.	n/a	Gerencia
ORGANISMOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	1. Cumplimiento de los reglamentos y normas aplicables.	Genere conciencia sobre la importancia del cumplimiento de las leyes y reglamentos legales aplicables a la actividad económica a fin de reducir y eliminar aspectos de mediación que incluya multas y juicio por incumplimiento o desconocimiento de la ley.	Ley de vigilancia y seguridad privada.	Todo el personal
	2. Cumplimiento de las leyes aplicables.		Todas las leyes aplicables al comercio de servicios.	Todo el personal
	3. Pagos a tiempo de los reglamentos y leyes aplicables.		Ley de seguridad social, código de trabajo y código tributario.	Gerencia, Operaciones y Finanzas
	4. Generación de informes de actividades ilegales.		n/a	Gerencia y Operaciones
	5. Compromiso de trabajo en conjunto para reducción de riesgos y actividades ilícitas.		Ley de vigilancia y seguridad privada.	Gerencia y Operaciones

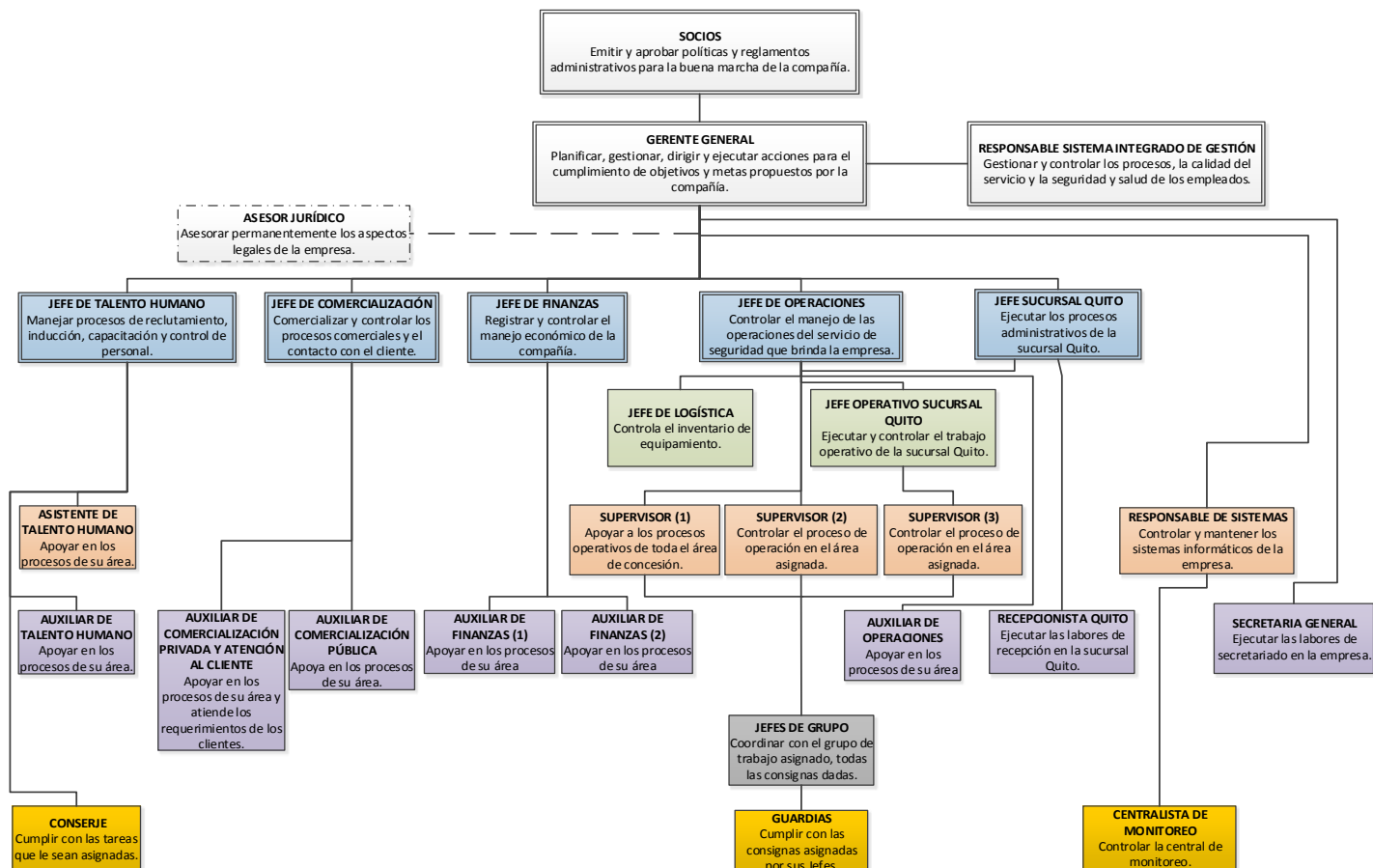
ORGANISMOS CERTIFICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN	1. Cumplimiento de los requisitos de las Norma y Estándares aplicables para: 1.- ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018	Desarrollo de proyectos de mejora continua obtenidos de los resultados del Sistema de Gestión y de Control.	n/a	SGI, Auditores Internos Y Responsables de procesos.
	2. Mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.		n/a	Todo el personal
COMUNIDAD	1. Mantener buenas relaciones comunitarias.	Generación de plazas de empleo que sirva como aporte a la comunidad y al desarrollo de la economía del país.	n/a	Todo el personal
	2. No se presenten problemas derivados de la actividad económica de la organización.		n/a	Operaciones, Gerencia y Finanzas.
	3. Recibir apoyo de la organización en casos necesario,		n/a	Gerencia y Operaciones.
	4. Recibir la colaboración de la organización para eventos en los que la comunidad considere importantes.		n/a	Gerencia y Operaciones.
COMPETENCIA	1. Lealtad de costos de acuerdo a la necesidad del mercado.	Participación en asociaciones y actividades de interés común, con el fin de desarrollar la industria y/o ampliar el mercado.	n/a	Gerencia
	2. Que no se realicen actividades que afecten la imagen y el prestigio de la industria.		n/a	Todos los procesos.

**Anexo 11. Política del SIG****POLITICA DEL SIG**

Delta Seguridad, es una empresa que brinda servicios de seguridad y vigilancia privada tanto física como electrónica, con personal competente y altamente calificado, que realiza sus funciones en condiciones de trabajo seguras y saludables, salvaguardando la integridad de las personas y bienes del cliente con eficacia, comprometidos con altos estándares de calidad y la eliminación de los peligros y reducción de los riesgos para la SST, cumpliendo con las leyes vigentes, y con objetivos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión. La empresa cumple con estándares de calidad y seguridad bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, y está comprometida con la consulta y participación de los trabajadores y comités paritarios, lo que permite aumentar la satisfacción y la percepción de seguridad de nuestros clientes y empleados, así como mejorar continuamente.

Dr. Edison Yépez  
GERENTE GENERAL  
DELTA SEGURIDAD

## Anexo 12. Organigrama General



## Anexo 13. Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos y Oportunidades R-GRC-01 y la Matriz Tratamiento del Riesgo R-GRC-02

<https://drive.google.com/drive/folders/1nSPZvID4-AcIW6Qf7jc-ub3Yg9c7bsi6?usp=sharing>