



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y DEFENSA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN SEGURIDAD**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN  
SEGURIDAD, MENCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

**TEMA:**

**“ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LAS **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS** QUE APLICAN EN LA TRANSPORTACIÓN Y CUSTODIA DE VALORES, DOCUMENTOS VALORADOS Y JOYAS EN LAS COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA QUE BRINDAN ESTE SERVICIO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.  
PROPUESTA ALTERNATIVA.**

**AUTOR: CHAMBA ABARCA WALTER MANUEL**

**DIRECTOR: ING. PABLO RODRIGO FIGUEROA MONTIEL**

**CODIRECTOR: DR. MANOLO GERMAN CRUZ ORDOÑEZ**

**SANGOLQUI, DICIEMBRE 2014**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN SEGURIDAD**

**DIRECTOR:           ING. PABLO RODRIGO FIGUEROA MONTIEL**

**CODIRECTOR:       DR. MANOLO GERMÁN CRUZ ORDOÑEZ**

**CERTIFICAN:**

Que el trabajo investigativo sobre el “ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LAS **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS** QUE APLICAN EN LA TRANSPORTACIÓN Y CUSTODIA DE VALORES, DOCUMENTOS VALORADOS Y JOYAS EN LAS COMPAÑIAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA QUE BRINDAN ESTE SERVICIO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”. PROPUESTA ALTERNATIVA, ha sido realizada por el Sr. Walter Manuel Chamba Abarca, previa la orientación y dirección consecutiva, cumpliendo las normas estatutarias de la Universidad de las Fuerzas Armadas, establecidas en el Reglamento de Estudiantes de la antes referida Universidad.

En tal virtud se autoriza su publicación

Sangolquí, Diciembre del 2014.

**ING. PABLO R. FIGUEROA MONTIEL**  
**DIRECTOR**

**DR. MANOLO G. CRUZ ORDOÑEZ**  
**CODIRECTOR**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y DEFENSA  
CARRERA DE INGENIERÍA EN SEGURIDAD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**AUTOR: WALTER MANUEL CHAMBA ABARCA**

**DECLARO QUE:**

La tesis de grado titulada, “ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LAS **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS** QUE APLICAN EN LA TRANSPORTACIÓN Y CUSTODIA DE VALORES, DOCUMENTOS VALORADOS Y JOYAS EN LAS COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA QUE BRINDAN ESTE SERVICIO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”. PROPUESTA ALTERNATIVA, ha sido realizada a través de una investigación minuciosa, respetando los más absolutos derechos intelectuales, de los autores que constan al final de las definiciones en diferentes páginas, cuyas fuentes de información se registran en la bibliografía, en tal virtud declaro que este trabajo es de mi autoría, y me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la presente tesis de grado.

**Sangolquí, Diciembre del 2014.**

**Walter Manuel Chamba Abarca  
C.C. 1900155316.**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y DEFENSA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN SEGURIDAD**

**AUTORIZACIÓN.**

Yo, Walter Manuel Chamba Abarca, AUTORIZO a la Universidad de las Fuerzas Armadas, la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución, el presente trabajo investigativo “ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LAS **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS** QUE APLICAN EN LA TRANSPORTACIÓN Y CUSTODIA DE VALORES, DOCUMENTOS VALORADOS Y JOYAS EN LAS COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA QUE BRINDAN ESTE SERVICIO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. PROPUESTA ALTERNATIVA”, cuyo contenido, ideas y conceptos, es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

**Sangolquí, Diciembre del 2014.**

**Walter Manuel Chamba Abarca  
C.C. No. 1900155316**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Dios, porque me ha dado sabiduría, inteligencia, humildad, salud, y mucha fortaleza, para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, que me ha enseñado a valorar cada día.

A mi esposa, quien en todo momento me ha apoyado para culminar este proyecto. Gracias por tu paciencia y por darme el hábito de esperanza cuando estaba a punto de desfallecer. Eres la mayor de las bendiciones que Dios me ha otorgado en su infinita misericordia.

A mis hijos: Raysa y Axel, quienes con su infinita ternura, amor y paciencia supieron sembrar el valor de lucha constante en este duro camino del estudio.

Dedico a mis padres Josefina y Manuel, que supieron sembrar en mí los principios morales, éticos, la perseverancia y la motivación constante para seguir adelante.

**Walter.**

## **AGRADECIMIENTO.**

A todos mis respetados profesores, que sembraron en mí sin egoísmo las semillas del conocimiento durante toda mi carrera y en especial a mi Director y Codirector, que con su sabiduría y paciencia supieron orientarme constantemente para la culminación de esta investigación.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas y en especial al Departamento de Seguridad y Defensa, por permitirme ser parte de una generación de líderes, triunfadores y gente productiva que aporta al desarrollo del país.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
1 PROBLEMA.....	1
1.1 TÍTULO DESCRIPTIVO DEL PROYECTO.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.6 FACTIBILIDAD/VIABILIDAD.....	6
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>7</b>
2 MARCO DE REFERENCIA.....	7
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA (ESTADO DEL ARTE).....	7
2.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	9
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	10
2.4 MARCO LEGAL.....	37
2.4.1 Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, del 22 de julio del 2003.....	37
2.4.2 Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, del 17 de Julio del 2008.....	38
2.4.3 Instructivo 1580 para el Control, Funcionamiento, Supervisión del Servicio de Seguridad Móvil en la Transportación de Valores y las Normas de Blindaje Internacionales que deben Cumplir los Vehículos Blindados Expedido el 23 de Julio del 2010.....	43
2.4.4 Reglamento de Seguridad para el Servicio de Transporte de Fondos y Valores, expedido el 13 de agosto del 2013.....	48

2.4.5	Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, del 17 de marzo del 2006.....	51
2.4.6	Reglamento de la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización Y Tenencia De Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, reformado el 05 de febrero del 2009. ....	51
2.4.7	Orden General Ministerial 129 Del 06-07-2012 reformas al acuerdo Ministerial 1407 del 28 de noviembre del 2011. ....	54
2.4.8	Instructivo para la Concesión de permisos de uniformes a las Compañías De Seguridad Privada, del 17 de noviembre del 2008. ....	56
2.4.9	Mandato Constituyente No. 8, (Eliminación y prohibición de la tercerización, intermediación laboral, contratación laboral por horas y cualquier forma de precarización de las relaciones de trabajo), del 30 de marzo del 2008.....	57
2.4.10	Ministerio De Trabajo, R.O 43, del 24 de septiembre del 2008, y en Concordancia con el Art. 124 del Código de Trabajo. ....	57
2.4.11	Acuerdo Ministerial N° 1872 Reforma al Reglamento de Centros de Formación y Capacitación de personal de vigilancia y seguridad privada del 2 de marzo del 2011. ....	57
2.4.12	Resolución No. 3309 Ministerio del Interior Dr. José Serrano Salgado del 13 de junio del 2013 .....	63
2.4.13	Resolución No. JB-2011-1851, de la Junta Bancaria del Ecuador .....	63
2.4.14	Resolución No. JB-2011-1895, de la Junta Bancaria del Ecuador. ....	64
2.5	HIPÓTESIS.....	66
2.5.1	IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	66
	<b>CAPITULO III.....</b>	<b>68</b>
3	METODOLOGÍA.....	68
3.1	PARADIGMAS DE INVESTIGACIÓN.....	68



3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	68
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	69
3.3.1	Población.....	69
3.3.2	Tamaño de la Muestra. ....	71
3.4	MÉTODOS Y TIPOS DE MUESTREO.....	71
3.5	DISEÑO DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	72
3.6	PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	73
3.7	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	74
	<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>78</b>
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	78
4.1	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS.....	78
4.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS.....	79
4.2.1	Variable: Norma Legal O Juridica.....	79
4.2.2	Variable: Normas y Procedimientos Operativos Internos de las Compañías.....	94
4.2.3	Variable: Nivel de Calidad.....	97
4.2.4	Variable: Seguridad de Calidad.....	106
4.2.5	Discución y Contrastación de Hipótesis.....	109
4.2.6	Verificación de Hipótesis.....	111
4.2.7	Resultados Obtenidos en la Investigación de Campo.....	112
	<b>CAPITULO V.....</b>	<b>139</b>
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	139
5.1	CONCLUSIONES.....	139
5.2	RECOMENDACIONES.....	142
	<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>145</b>

6	PROPUESTA.....	145
6.1	TÍTULO.....	145
6.2	ANTECEDENTES .....	145
6.3	JUSTIFICACIÓN .....	146
6.4	OBEJTIVOS DE LA PROPUESTA.....	147
6.4.1	OBJETIVO GENERAL.....	147
6.4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	147
6.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	147
6.6	PROPUESTA DE selección Y CAPACITACIN PARA PERSONAL DEL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES. ....	157
6.6.1	Objetivo General .....	157
6.6.2	Directrices Generales para la Capacitación .....	157
6.6.3	Selección de aspirantes a vigilantes de seguridad modalidad móvil.	158
6.6.4	Capacitación y Formación .....	159
6.7	PROPUESTA DE UN SISTEMA INTELIGENTE DE NEUTRALIZACIÓN DE BILLETES (IBNS) PARA EL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES EN NUESTRO PAÍS. ....	163
6.7.1	Presentación .....	163
6.7.2	Objetivo .....	164
6.7.3	Implantación del Maletín Inteligente .....	164
6.7.4	¿Cómo Funciona? .....	166
6.7.5	Forma de Operación .....	167
6.7.6	Especificaciones Técnicas: .....	170
6.7.7	Ventajas .....	173
6.7.8	Desventajas.....	174
6.7.9	Directrices generales para empleo de los IBNS en nuestro país. ....	175

6.7.10 Estrategias Generales Para Mejorar La Calidad Del Servicio Del Transporte De Fondos Y Valores. ....	175
6.8 CONCLUSIONES.....	176
7 BIBLIOGRAFÍA .....	177
8 ANEXOS .....	182

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA No.1.	Síntesis de Parámetros que engloba la Norma ISO 9001-2008 .....	22
FIGURA No. 2.	Proceso de Mejora continua del SGC .....	29
FIGURA No. 3	Procesos para obtener efectividad en la empresa. ....	30
FIGURA No. 4	Orden jerárquico de las normas vigentes para las Compañías de vigilancia y seguridad privada.....	76
FIGURA No. 5	Normas y procedimientos adecuados para el transporte de valores en Ecuador.....	79
FIGURA No. 6	Es suficiente la Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada para la transportación de valores. ....	80
FIGURA No. 7	Cumplimiento de Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada.	81
FIGURA No. 8	Revisión e Implementación de la Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada. ....	82
FIGURA No. 9	Cumplimiento del registro de vehículos blindados y normas técnicas del Instructivo 1580.....	83
FIGURA No. 10	Cumplimiento del reglamento de seguridad del 13 de agosto del 2013. ..	84
FIGURA No. 11	El COSP hace cumplir las normas y procedimientos vigentes y de la transportación de valores .....	85
FIGURA No. 12:	Permisos necesarios para el uso de armas, municiones, accesorios, material y equipo por parte de las compañías.....	86
FIGURA No. 13	Cumplimiento del Instructivo para concesión de permisos de uniformes.	87
FIGURA No. 14	Sobre el cumplimiento del Mandato 8. ....	88
FIGURA No.15	Cumplimiento de la norma de las remuneraciones mínimas para los trabajadores de las compañías de seguridad privada. ....	89
FIGURA No. 16	Cumplimiento de Acuerdo Ministerial No. 1872, sobre la formación y capacitación del talento humano. ....	90
FIGURA No. 17	Carga horaria y asignaturas dentro del pensum de estudios, son suficientes para la capacitación.....	91
FIGURA No. 18	Porcentaje del talento humano acreditado por el Ministerio del Interior en las compañías de vigilancia y seguridad privada. ....	92
FIGURA No. 19	Necesidad de realizar un compendio de normas y procedimientos operativos para la transportación de valores.....	93

FIGURA No. 20	Las compañías de vigilancia y seguridad privada, cumplen con la Resolución JB-2011-1895. ....	94
FIGURA No. 21	Compañías que tienen plan estratégico empresarial .....	95
FIGURA No. 22	Mejora del servicio por empleo de manuales, reglamentos, planes y procedimientos.....	96
FIGURA No. 23	Sobre si las compañías cumplen con los principios de la calidad de la Norma ISO 9001-2008.....	98
FIGURA No. 24	Sobre las certificaciones que poseen si les ayudan a mejorar la calidad del servicio.....	99
FIGURA No. 25	Eficacia de las certificaciones.....	100
FIGURA No. 26	Calidad del servicio.....	102
FIGURA No. 27	Actitud del personal que realiza el transporte de valores.....	103
FIGURA No. 28	Capacitación del personal que realiza el Transporte de valores.....	104
FIGURA No. 29	Solución a los requerimientos de los clientes por parte de las compañías de transporte de valores. ....	105
FIGURA No. 30	Satisfacción de los clientes.....	106
FIGURA No. 31	Medidas de seguridad que toma el personal a la hora de receptor o entregar valores .....	107
FIGURA No. 32	Exceso de confianza y rutina del personal que realiza el transporte de valores .....	108
FIGURA No. 33	Organigrama de una compañía de transporte de fondos y valores. ....	113
FIGURA No. 34	Flujograma de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de personal en las Compañías de Seguridad Privada. ....	116
FIGURA No. 35	Esquema de la división de un vehículo blindado.....	120
FIGURA No. 36	Funciones que realiza la tripulación de transporte de valores antes de la operación. ....	125
FIGURA No. 37	Funciones que realiza la tripulación de transporte de valores Durante la operación. ....	126
FIGURA No. 38	Forma de realizar una operación de transporte de valores.....	126
FIGURA No. 39	Funciones que realiza la tripulación después de la operación de entrega y recogida de valores. ....	127
FIGURA No. 40	Asaltos a las entidades financieras en el DMQ. ....	130

FIGURA No. 41	Asaltos a vehículos Blindados en el DMQ.....	131
FIGURA No. 42	Armas utilizadas por bandas organizadas para asalto a bancos y a vehículos blindados (Ministerio del Interior - operativo Quimera). .....	132
FIGURA No. 43	Equipo y munición utilizada por las bandas organizadas de asalto bancos y a vehículos blindados. Fuente(Ministerio del Interior– operativo Quimera) .....	132
FIGURA No. 44.	Vehículo asaltado en El Oro Mayo 2010 Fuente: (El Universo 2010) .....	132
FIGURA No. 45	Vehículo asaltado en Esmeraldas septiembre 2011. Fuente: (La Hora, 2012) .....	133
FIGURA No. 46	Vehículo asaltado en Loja Julio 2012. Fuente: (El Universo, 2012).....	133
FIGURA No. 47	Vehículo asaltado en Mocache octubre 2013. Fuente: (La Hora , 2013)	134
FIGURA No. 48	Vehículo asaltado en Portoviejo agosto 2014. (Oromar TV., 2014).....	134
FIGURA No. 49	Vehículo asaltado en El Reventador vía a Lago Agrio, 22 octubre 2014. (El Comercio, 2014) .....	134
FIGURA No. 50	Vehículo blindado volcado en el Av. Simón Bolívar. Enero 2013. ....	136
FIGURA No. 51	Vehículo blindado volcado en el Vía a Daule. Agosto 2014.....	136
FIGURA No. 52	Personal de tripulantes de un blindado asaltado con explosivos en la vía al oriente (Reventador), 22-OCT-2014 .....	136
FIGURA No. 53	Maletín inteligente .....	164
FIGURA No. 54	Funcionamiento del case al momento de ser robado.....	166
FIGURA No. 55	Esquema del sistema inteligente de neutralización de billetes. (IBNS). .	167
FIGURA No. 56	Imagen del sistema de racks, case locker y Drop case respectivamente.....	168
FIGURA No. 57	Vehículo donde se observa el sistema de racks. ....	168
FIGURA No. 58	Esquema de funcionamiento de un Drop case.....	169
FIGURA No. 59	Vigilante realizando la carga de case en el vehículo.....	170
FIGURA No. 60	Imágenes de IBNS, utilizados en Alemania. ....	174
FIGURA No. 61	Estrategias para mejorar la calidad del servicio. ....	176

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1:	Compañías de Transporte de Valores en el Ecuador. ....	70
CUADRO No. 2:	Normas vigentes en el Ecuador que regulan la actividad del transporte de valores. ....	75
CUADRO No. 3:	Reglamentos, Planes y Manuales de Seguridad con los que cuentan las compañías. ....	95
CUADRO No. 4:	Certificaciones de calidad que poseen las compañías en el DMQ. ....	98
CUADRO No. 5:	Resultados del análisis de variables .....	110
CUADRO No. 6:	Resumen de Resultados del análisis de variables .....	111
CUADRO No. 7:	Normas internas que poseen las Compañías de Transporte de valores para la selección, evaluación, capacitación e inducción del personal. ....	115
CUADRO No. 8:	Tipos de riesgos a los que se expone el personal de las compañías de transporte de valores. ....	135
CUADRO No. 9:	Evaluación de riesgos: Antisociales, accidentes de tránsito, ergonómicos y otros inherentes a las compañías transportadoras de valores .....	137
CUADRO No. 10:	Pólizas de responsabilidad para Compañías de Seguridad Privada. ....	138
CUADRO No. 11:	Contenido propuesto para la ley de Vigilancia y Seguridad Privada. ....	148
CUADRO No. 12:	Directrices generales del contenido del reglamento al transporte de fondos y valores. ....	150
CUADRO No. 13:	Requisitos para aspirantes a vigilantes de seguridad modalidad móvil. ....	159
CUADRO No. 14:	Propuesta mínima de formación y capacitación profesional para vigilantes de seguridad, modalidad transporte de fondos y valores. .	161
CUADRO No. 15:	Especificaciones técnicas de las maletas inteligentes para implementación de IBNS. ....	171
CUADRO No. 16:	Especificaciones técnicas de sistemas de complementos para implementación de IBNS. ....	172
CUADRO No. 17:	Directrices para implantación del sistema inteligente de neutralización de billetes (IBNS). ....	175

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. 1:	Normas y Procedimientos adecuados para la transportación de valores en Ecuador. ....	79
TABLA No. 2:	Es suficiente la Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada para la transportación de valores. ....	80
TABLA No. 3:	Cumplimiento de Ley y Reglamento de Vigilancia de seguridad privada. ....	81
TABLA No. 4:	Revisión e implementación de la Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada. ....	81
TABLA No. 5:	Cumplimiento de registro de vehículos blindados y normas técnicas del Instructivo 1580.....	82
TABLA No. 6:	Cumplimiento del reglamento de seguridad del 13 de agosto del 2013 ...	83
TABLA No. 7:	El COSP hace cumplir las normas y procedimientos vigentes y de la transportación de valores .....	84
TABLA No. 8:	Permisos necesarios para el uso de armas, municiones, accesorios, material y equipo por parte de las compañías.....	85
TABLA No. 9:	Cumplimiento del Instructivo para concesión de permisos de uniformes. ....	86
TABLA No. 10	Sobre el cumplimiento del Mandato 8. ....	87
TABLA No. 11	Cumplimiento de la norma de las remuneraciones mínimas para los trabajadores de las compañías de seguridad privada. ....	88
TABLA No. 12	Cumplimiento de Acuerdo Ministerial No. 1872, sobre la formación y capacitación del talento humano. ....	89
TABLA No. 13:	Carga horaria y asignaturas dentro del pensum de estudios, son suficientes para la capacitación.....	90
TABLA No. 14:	Porcentaje del talento humano acreditado por el Ministerio del Interior en las compañías de vigilancia y seguridad privada. ....	91
TABLA No. 15:	Necesidad de realizar un compendio de normas y procedimientos operativos para la transportación de valores.....	92
TABLA No. 16:	Las compañías de vigilancia y seguridad privada, cumplen con la Resolución JB-2011-1895. ....	93
TABLA No. 17:	Compañías que tienen plan estratégico empresarial .....	94



TABLA No. 18: Mejora del servicio por empleo de manuales, reglamentos, planes y procedimientos.....	96
TABLA No. 19: Sobre si las compañías cumplen con los principios de la calidad de la Norma ISO 9001-2008.....	97
TABLA No. 20: Sobre las certificaciones que poseen si les ayudan a mejorar la calidad del servicio. ....	99
TABLA No. 21: Eficacia de las certificaciones.....	100
TABLA No. 22: Datos obtenidos sobre la calidad del servicio. ....	102
TABLA No. 23: Datos obtenidos sobre la actitud del personal que realiza la actividad del transporte de valores. ....	103
TABLA No. 24: Capacitación del personal que realiza la actividad del transporte de valores. ....	104
TABLA No. 25: Solución a los requerimientos de los clientes por parte de las compañías de transporte de valores. ....	105
TABLA No. 26: Satisfacción de los clientes.....	106
TABLA No. 27: Medidas de seguridad que toma el personal a la hora de receptor o entregar valores.....	107
TABLA No. 28: Exceso de confianza y rutina del personal que realiza el transporte de valores.....	108
TABLA No. 29: Vehículos Blindados registrados en el COSP.....	119
TABLA No. 30: Asaltos a las entidades financieras registrados a escala nacional. ....	129
TABLA No. 31: Asaltos y atracos a blindados que transportan valores en el Ecuador....	130

## RESUMEN

En los últimos años el Ecuador ha sufrido atracos por parte de la delincuencia organizada cuyo móvil es la apropiación de valores de forma fácil y rápida siendo los principales objetivos de éstos las entidades financieras y las compañías transportadoras de valores, delincuencia que cada día se vuelve más agresiva y utiliza armas mucho más sofisticadas que las que poseen las fuerzas del orden público y las **Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada**, de ahí que se ha visto la necesidad de enfocarse en el tema de la **Transportación de fondos y valores** por cuanto es de vital importancia para el desarrollo de esta actividad realizar el Estudio Descriptivo de las **Normas y Procedimientos** que aplican las compañías de Vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de Transporte de fondos y valores en el DMQ., a fin de determinar las falencias en la misma y poder proponer Directrices que orienten a mejorar la **calidad del servicio**; inicialmente se realiza un compendio de todas las normas legales existentes que regulan la actividad del Transporte de valores, luego se efectúa el análisis de los resultados obtenidos mediante encuestas y entrevistas a los diferentes componentes de la transportación de valores complementada con la investigación documental y de campo para así, llegar a conclusiones y recomendaciones que sirven para realizar una propuesta encaminada a plantear **Directrices para regular y controlar el transporte de fondos y valores**, mejorar la capacitación del personal y buscar alternativas que mejoren la seguridad de esta actividad en el DMQ.

### **PALABRAS CLAVE:**

Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada, Transporte de fondos y valores, Normas y Procedimientos, calidad del servicio, Directrices para regular y controlar el transporte de fondos y valores.

## ABSTRACT

In the recent years, Ecuador has suffered holdup by organized crime whose purpose is the easily and quickly appropriation of valuables, being the main victims the financial institutions and conveyor securities companies, delinquency every day becomes more aggressive and uses more sophisticated arms than possessed by law enforcement and **Private Security and Surveillance Companies**, hence, the focus of this research is the **funds and valuables Transportation** by the way is necessary to develop a Descriptive Study about the **Rules and Procedures** applied to Private Security and Surveillance Companies also it is mandatory to know what they offer about the Cash in transit service and the valuables in the DMQ., in order to determine the lacks in it and propose Guidelines which can guide to improve the **quality service**; at the beginning the researcher made a compendium of all existing laws that regulate the activity of funds and values Transportation; after this was made an analysis of the results obtained through surveys and interviews to many components of transporting values that were complemented with the documentary and field research, all of this resources support to gather information in order to give conclusions and recommendations that are vital to aim a proposal with **guidelines to regulate and control the CIT(transport of cash)** moreover this research is directed to improve the staff training and look for ways to recover the safety and quality of service of this activity in the DMQ.

### KEYWORDS:

Private Security and Surveillance Companies, funds and valuables Transportation, Rules and Procedures, quality service guidelines to regulate and control the CIT (transport of cash)

**“ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS QUE APLICAN EN LA TRANSPORTACIÓN Y CUSTODIA DE VALORES, DOCUMENTOS VALORADOS Y JOYAS EN LAS COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA QUE BRINDAN ESTE SERVICIO, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”. PROPUESTA ALTERNATIVA.**

Los actos antisociales generan un desafío para las sociedades modernas, la intrusión, atracos, robos, hurtos, fraudes y sabotaje suelen dañar bienes, personas, valores e información; el narcoterrorismo, mediante los atentados y secuestros, causan graves impactos y consecuencias en la comunidad; los ataques a la información son una creciente amenaza, de ahí nace la necesidad de seguridad, porque se identifican los riesgos de daño y perjuicio y/o se conoce la inminencia del peligro, por lo que los estados deben crear normas y procedimientos jurídicos rígidos enfocados a prevenir, proteger y corregir los hechos antes indicados.

Para entender el marco en el que se desarrolla la transportación de fondos y valores en nuestro país, es indispensable realizar un análisis detallado de todos los componentes que estructuran o generan esta actividad, los antecedentes desarrollados en esta investigación indudablemente ponen las bases necesarias para un cabal entendimiento de la transportación de fondos y valores.

La presente investigación está orientada al análisis de las normas y procedimientos, que regulan, permiten y controlan la transportación de fondos y valores en nuestro país, y a pesar de haber transcurrido 44 años aún no existe una norma puntual y específica para la transportación de fondos y valores. Las normas existentes en su mayoría están orientadas a regular las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada.

En esta investigación se aplicó el enfoque cualitativo, método inductivo y la investigación exploratoria y de campo para obtener resultados de la situación actual referente al transporte de fondos y valores en el DMQ., y sugerir nuevas directrices que regulen puntualmente esta actividad.

En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se propone reformar las actuales normas e implementar un compendio de las mismas, así como también la creación del reglamento único para la transportación de fondos y valores.

Otro de los aspectos importantes que se consideró es la capacitación exclusiva para el personal involucrado en la transportación de fondos y valores. Y por último como medida alternativa para minimizar los riesgos y amenazas antisociales se sugiere la implantación del Sistema Inteligente de Neutralización de Billetes (IBNS).

## CAPITULO I

### 1 PROBLEMA.

#### 1.1 TÍTULO DESCRIPTIVO DEL PROYECTO.

“Estudio descriptivo de las **normas y procedimientos operativos** que se aplican en el manejo de la transportación y custodia de valores, documentos valorados y joyas en las compañías de vigilancia y seguridad privadas que brindan este servicio, en el Distrito Metropolitano de Quito”.

#### **Propuesta Alternativa.**

#### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La transportación de fondos y valores por sus actividades, está inmersa en un catálogo de riesgos y amenazas antisociales, que atentan a la seguridad física de las personas, bienes, información y valores, por lo que requieren contar con una reglamentación única e independiente del Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada, donde se establezca el alcance, la estructura, la organización, etc. a fin de que les permita realizar sus actividades de forma segura, garantizando un servicio acorde con los protocolos y normas de calidad, a clientes internos y externos.

La transportación de fondos y valores en Latinoamérica inicia aproximadamente en la década de los setenta, en la que no existía una regulación oficial por parte de los estados como: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela, que les permita controlar esta actividad. En la actualidad la transportación de fondos y valores está ya reglamentada en países como: Chile, Brasil y Uruguay.

En el Ecuador la transportación de valores inicia aproximadamente en la década de los 70, cuando en el país se reactiva la economía por la explotación petrolera, donde surgen instituciones financieras y paralelamente se incrementa la delincuencia, creándose la necesidad de contar con compañías de vigilancia y seguridad privada, que estaban encaminadas a brindar este servicio a las instituciones financieras. Es así que el 26 de abril

de 1968, ingresa al Ecuador la empresa Wackenhut Corporation actualmente G4S por su fusión con el grupo Falk, y en el año de 1969, ingresa al país la Compañía Transportadora Ecuatoriana de Valores (Tevcol), que actualmente cubre la mayor demanda nacional del sistema financiero y empresarial en la transportación de valores, documentos valorados y joyas, y de acuerdo a la demanda del mercado se fueron creando nuevas compañías y entre ellas Sepronac en el año de 1992, y Vaserum en el año de 1994.

A lo largo de la historia las compañías ecuatorianas de la transportación de fondos y valores han sufrido una serie de ataques delictivos y en los últimos 7 años se han dado 25 asaltos en varios sectores de nuestro país, cuya información se encuentra registrada en los diferentes medios de comunicación, observándose que desde el año 2008 hasta el año 2010 estos asaltos se han mantenido en 8% por cada año, y desde el 2011 hasta el primer semestre del 2014 se ha incrementado en los siguientes porcentajes: 2011, 20%; 2012, 16%; 2013, 24% y 2014, 16%, cuyos hechos se presume se han originado por las siguientes causas:

- ✓ Crimen organizado;
- ✓ Presuntos vínculos de colaboración de sus propios vigilantes y tripulantes con la delincuencia.
- ✓ Infiltración de los delincuentes en las compañías de vigilancia y seguridad privada.
- ✓ Mala selección de personal.
- ✓ El incumplimiento de procedimientos operativos internos de cada empresa por parte del personal de vigilantes y tripulantes.
- ✓ Mala capacitación del personal.

Por los antecedentes antes expuestos las compañías que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores, documentos valorados y joyas, no gozan de buena aceptación por parte de la ciudadanía, la misma que se muestra renuente al momento de contratar los servicios de transportación de

valores, para movilizar su efectivo u objetos de valor, desde y hacia las instituciones financieras u otras.

En el Distrito Metropolitano de Quito, las compañías que cubren el mayor porcentaje de la demanda del mercado en la transportación de valores, son: Wackenhut-G4S, Tevcol, Vaserum, Sepronac. Pese a que en el Ecuador las compañías de transportación de fondos y valores tienen en el mercado aproximadamente 45 años, tiempo en el cual no se ha establecido una reglamentación única y detallada que norme esta actividad. Permitiendo que cada compañía establezca internamente sus propias normas y procedimientos, adecuándolas a sus necesidades funcionales.

Cabe señalar que el primer ***“Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Organizaciones de Seguridad Privada”***, fue expedido por el Estado Ecuatoriano, mediante Decreto Ejecutivo 765 el 09 de septiembre de 1991, es decir cuando ya estaban operando una serie de compañías de vigilancia y seguridad privada y entre ellas 2 de las compañías objeto de esta investigación (G4S y TEVCOL).

Posteriormente el Dr. Fabián Alarcón Rivera, Presidente Constitucional Interino, mediante Decreto Ejecutivo No. 1104, de fecha 09 de febrero de 1998, dispone la derogación del antes referido reglamento y su reforma fue publicada en el Registro Oficial No. 257, el 13 de febrero de 1998.

Asimismo, el Estado Ecuatoriano, al ver la proliferación de compañías de vigilancia y seguridad privada, se ve en la necesidad de crear en el año 2003, la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, con el fin de normar, controlar y permitir el desarrollo de la vigilancia y seguridad privada en nuestro país.

Finalmente el Eco. Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional, mediante Decreto Ejecutivo No. 1181, expide el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, publicado en el Registro Oficial No. 383, del 17 de julio del 2008.



Y por último se han realizado una serie de documentos relacionados con la transportación de fondos y valores como: Acuerdos, instructivos y reglamentos para la transportación de valores que han ido apareciendo de acuerdo a las circunstancias de la época.

Por lo antes expuesto se puede determinar que en el Ecuador no existe un control que asegure la eficiencia y la eficacia de la calidad de este servicio, siendo necesario implementar la reglamentación puntual para la transportación de fondos y valores.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿La existencia de las normas y procedimientos operativos anacrónicos para el manejo del transporte de fondos y valores, documentos valorados y joyas, generan diferencias en el nivel de gestión operativo de las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio en el DMQ?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL.**

Proponer directrices que tiendan a mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y la calidad de gestión operativa de las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio del transporte y custodia de valores, documentos valorados y joyas en el Distrito Metropolitano de Quito.

#### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ✓ Realizar el diagnóstico del cumplimiento de las normas y procedimientos operativos de las compañías que prestan el servicio del transporte y custodia de valores, documentos valorados y joyas, en el Distrito Metropolitano de Quito.
- ✓ Establecer los factores que impiden la gestión para el cumplimiento de las normas y procedimientos operativos en el transporte y custodia de valores, documentos valorados y joyas, en las

compañías que ofertan este servicio en el Distrito Metropolitano de Quito.

- ✓ Establecer pautas para mejorar el servicio del transporte y custodia de valores, documentos valorados y joyas.

### **1.5 JUSTIFICACIÓN.**

Se ve la necesidad de realizar un estudio descriptivo que permita detectar la vulnerabilidad de las normas y procedimientos operativos actuales, así como también la aplicación de los estándares de calidad, relacionados con el manejo de la transportación y custodia de valores, documentos valorados y joyas, en las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan este servicio en el Distrito Metropolitano de Quito, debido a que no existe una política pública única y detallada por parte del Estado, que regule esta actividad.

Este estudio permitirá conocer el nivel de aplicación de los estándares de calidad, analizar las leyes, normas y procedimientos operativos vigentes que se aplican actualmente en el transporte y custodia de valores, documentos valorados y joyas en las compañías de seguridad privada que ofertan este servicio.

En los últimos 4 años y primer semestre del 2014 las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio del transporte de fondos y valores, documentos valorados y Joyas del Distrito Metropolitano de Quito, han sufrido 9 ataques antisociales descritos en el siguiente orden: 2010, 1; 2011, 1; 2012, 3; 2013, 3 y primer semestre del 2014, 1, los mismos que han puesto en grave peligro no solo la vida de los tripulantes sino también de la ciudadanía en general. Se presume que las compañías en este tipo de ataques han perdido grandes sumas de dinero y van perdiendo credibilidad frente a la comunidad, lo que hace suponer que al interior de las compañías no se están aplicando adecuadamente las normas y procedimientos operativos para el manejo y la transportación de fondos valores, por esto la necesidad de realizar este estudio y determinar los diferentes factores que

llevan a su personal al incumplimiento de las mismas, lo cual beneficiaría directamente a las compañías de vigilancia seguridad privada que ofertan este servicio y por ende a la ciudadanía en general.

#### **1.6 FACTIBILIDAD/VIABILIDAD.**

La presente investigación es factible debido a que no existen impedimentos que limiten la elaboración del mismo, en ninguno de los siguientes aspectos:

Técnicamente se tiene al alcance los medios necesarios para obtener la información y el conocimiento necesario para poder aplicarlo en este proyecto, además el tema de estudio no es voluminoso.

Económicamente este proyecto no requiere de altas inversiones y únicamente será necesario disponer de tiempo y recursos humanos mínimos.

En el aspecto político el proyecto no tiene impedimento alguno.

Socialmente, esta investigación será de gran ayuda para la sociedad porque se encamina a minimizar el riesgo humano.

En el aspecto ambiental, el proyecto y su propuesta no agreden el medio ambiente en el que se desarrollará.

## **CAPITULO II**

### **2 MARCO DE REFERENCIA.**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA (ESTADO DEL ARTE)**

En referencia al tema propuesto sobre la transportación de valores, en el Ecuador no se han realizado estudios e investigaciones minuciosas, detalladas y enfocados a este campo, pero de alguna manera se lo ha tratado de forma muy general en las siguientes Normas: Primer Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Organizaciones de Seguridad Privada mediante Decreto Ejecutivo No. 2697, del 09 de septiembre de 1991, y en la reforma a este reglamento el 13 de febrero de 1998; Ley de Vigilancia y Seguridad Privada expedida el 22 de julio del 2003; Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada expedido el 17 de julio del 2008; Instructivo 1580 para el Control, Funcionamiento, Supervisión del Servicio de Seguridad Móvil en la Transportación de Valores y las Normas de Blindaje Internacionales, que deben cumplir los vehículos blindados expedido el 23 de julio del 2010, y el Reglamento de Seguridad para el Servicio de Transporte de Fondos y Valores, expedido el 13 de agosto del 2013.

En cuanto a temas de investigación referente a la transportación de fondos y valores se han realizado los siguientes: Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transporte de valores para el sistema financiero y clientes corporativos en la ciudad de Quito; de la Universidad Internacional S.E.K, por los ingenieros Dayana Acosta y Mauro Dávila, del año 2005; y Guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades financieras y de transporte de valores en el Ecuador, de la Escuela Politécnica del Ejercito, por el ingeniero Alexis Rodríguez, de agosto del 2013.

En los trabajos de investigación antes señalados, el tema de la transportación de valores es considerado de forma muy general, es decir no se analiza la estructura, procesos, normas, procedimientos operativos y administrativos.

En el Ecuador aún no existe una norma específica que regule la transportación de fondos y valores a pesar de que en la actualidad cuenta con 44 años de estar brindando este servicio, desde la llegada de la primera empresa al D.M.Q., como lo describen a continuación textualmente los ingenieros Acosta y Dávila.

“ El servicio de transporte de valores en el país tiene su historia desde hace 35 años, cuando se formó la primera empresa de transporte de valores llamada Transportadora Ecuatoriana de Valores Compañía Limitada, cuyo fundador fue el Sr. Felipe Montalvo y conformada con capital ecuatoriano.

Así en medio de la tranquilidad en la que se desarrollaban las actividades de Quito, aparecieron en circulación dos blindados de color gris importados desde Alemania, para servir a los primeros clientes: AFNA, Banco Popular, Banco del Pacifico, Banco de Fomento, Ministerio de Finanzas y la Jefatura de Recaudaciones. En 1971, Tevcol abrió sus operaciones en la ciudad de Guayaquil.”  
(Acosta & Dávila, 2005, pág. 44)

En países como Uruguay, Chile y Perú ya se han establecido las normas que regulan la actividad de la transportación de valores, así: en Uruguay, mediante Decreto No. 416, del año 1,985, el gobierno, expide el reglamento de requisitos de seguridad, cuya finalidad es establecer los normas mínimas de seguridad a adoptar en el manejo de valores, con un alcance que comprende a todas las instituciones públicas, privadas y compañías de seguridad, y Mediante Instructivo No. 01/98, y Resolución Ministerial del año 1999, incremento las medidas de seguridad en el transporte de valores.

En Chile, mediante Decreto Exento No. 1226, del año 2000, el gobierno dispone medidas de seguridad mínimas que deben adoptar las entidades de transporte de valores.

En Perú, el gobierno mediante Ley No. 28879, del año 2006, expide la Ley De Servicios De Seguridad Privada y en el subcapítulo III del Capítulo II, reglamenta la prestación de servicio de transporte de dinero y valores.

En base a lo antes indicado, considero que debe realizarse una reglamentación minuciosa, amplia y detallada de esta actividad, así como lo establece la Junta Bancaria del Ecuador mediante Resolución No. JB-2011-1895, en la que prevé la necesidad de “reformular las citadas normas con el propósito de precisar que el transporte de especies monetarias y valores puede ser realizado directamente por las instituciones financieras o a través de sociedades de servicios auxiliares”.

## **2.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS.**

En la presente investigación se ha revisado minuciosamente toda la información relacionada al transporte de fondos y valores existente tanto en el ámbito nacional como internacional, a fin de contar con la terminología necesaria para su desarrollo, sin embargo el tema es muy complejo debido a que no se han realizado mayores investigaciones que ayuden a contar con términos y conceptos claros que orienten adecuadamente al desarrollo de este trabajo.

En temas de seguridad como tal, gestión de calidad, normas y procedimientos operativos, existe un sinnúmero de obras y literatura de autores como: Vallejo Rosero Silvio; Valero Restituto & Cruz Justo; Sánchez Manuel; Báez Marco; Nota de aula de Seguridad Física de la ESPE; Manual de Seguridad de la ESPE; Evans-Lindsay; Varela Rodrigo; Kotler-Armstrong y otros, facilitando así el entendimiento y/o comprensión, que permiten canalizar una investigación más eficiente y eficaz.

Los términos aquí descritos han sido seleccionados de tal manera que ayuden a comprender y guiar técnicamente el desarrollo de esta investigación de manera sencilla y clara, asimismo para que los lectores puedan fácilmente entender y comprender su contenido.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL.

### ✓ **Accidente.**

Es todo acontecimiento imprevisto, fuera de control e indeseado, interrumpe el desarrollo normal de una actividad. Se produce por condiciones inseguras relacionadas con el orden físico, máquinas, herramientas, etc., y actos inseguros, inherentes a factores humanos. (Ramírez Cavassa, 2013, pág. 183)

### ✓ **Accidente de tránsito.**

Es un suceso eventual, fortuito, involuntario, que necesariamente debe ocurrir en vías o lugares públicos y/o privados abiertos al tránsito vehicular y peatonal, y que ocasionaren personas muertas, lesionados, heridos y daños materiales en vehículos, vías o infraestructura, con la participación de los usuarios de la vía, para lo cual interactúan tres factores básicos: Factor humano, Factor vehículo, y Factor Vial-ambiental. (Asamblea Constituyente, 2008).

### ✓ **Accidente de trabajo.**

Art. 6.- Accidente de Trabajo.- Para efectos de este reglamento, accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado lesión corporal o perturbación funcional, o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo, el que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa.

En el caso del trabajador sin relación de dependencia o autónomo, se considera accidente del trabajo, el siniestro producido en las circunstancias del inciso anterior a excepción del requisito de la dependencia patronal. Para los trabajadores sin relación de dependencia, las actividades protegidas por el Seguro de Riesgos del Trabajo serán registradas en el IESS al momento de la afiliación, las que deberá actualizarlas cada vez que las modifique. (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social, 2011).

✓ **Acción/ Reacción.**

En esta fase el hombre ejerce la profesión según sus conocimientos, y pone en práctica las técnicas y procedimientos aprendidos en la siguiente secuencia.

**Etapa Pasiva.**- Comprende todas las acciones que se deben ejecutar con el fin de preservar lo que se ha puesto bajo custodia y vigilancia.

**Etapa pasiva activa.**- contempla una serie de actividades más específicas tendientes a proteger el objeto de la misión y termina, inclusive, con la acción defensiva, que presupone el uso de las armas si la amenaza o el peligro inminente así lo amerita.

**Etapa activa.**- Incluye la acción defensiva al final de la cual se proseguirá con la investigación y el caso terminará con la denuncia ante las autoridades para que éstas se encarguen de administrar justicia, es un papel clave de la seguridad. (Vallejo Rosero, 1996, pág. 145).

✓ **Amenaza.**

Toda causa previsible de daño a las personas, bienes e información. (Valero & Cruz, 1996, pág. 31)

✓ **Armamento.**

Conjunto de armas de un individuo, vehículo aeronave, barco o unidad; incluye armas, municiones, artificios e ingenios mecánicos utilizados en la guerra, (Chiriboga B. & Chiriboga V., 2000, pág. 45).

✓ **Atraco.**

Es la apropiación, con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena contra la voluntad de su dueño, empleando normalmente la fuerza en las cosas y, siempre, violencia o intimidación con las personas. (Valero & Cruz, 1996, pág. 181)



✓ **Bien.**

Persona, animal o cosa que tiene o que se le atribuye una o varias cualidades y se le da un valor. Estas cualidades pueden ser naturales artificiales, reales o subjetivas. (Báez Altamirano, 2009, pág. 7).

✓ **Bitácora.**

Designación de instrumentos, aparatos y documentos náuticos para dirigir la navegación y registrar los hechos de interés a bordo. (Chiriboga B. & Chiriboga V., 2000, pág. 71).

✓ **Cajas fuertes.**

Se entiende por cajas fuertes a aquellas cajas destinadas a la conservación y protección de bienes de especial valor que cumplan las especificaciones siguientes:

1. Deberán estar construidas por fabricantes especializados y homologados.
2. La puerta y pared deberán estar construidas con acero o cemento armado o composiciones similares que ofrezcan análogo resistencia a la penetración o al fuego.
3. Como elementos de cierre podrán disponer de:
  - ✓ Cerradura de seguridad
  - ✓ Combinación de cerraduras
  - ✓ Dos cerraduras de seguridad
  - ✓ Dos combinaciones; estos elementos actuarán sobre los pestillos de cierre y bloqueo de la puerta.
4. Como norma general, las cajas fuertes situadas en plantas elevadas con un peso de hasta 100 kg, y las situadas en planta baja de peso inferior a los 500kg, deberán estar convenientemente ancladas al suelo o piso o empotradas en la pared. (Mora Chamorro, 2008, pág. 44).

✓ **Calidad.**

Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en la habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas. (Abril Sánchez, Enríquez Palomino, & Sánchez Rivero, 2006, pág. 43).

✓ **Cámaras acorazadas.**

Las cámaras acorazadas son recintos de seguridad cerrados, formados por un conjunto de defensas físicas integradas por muros y/o paneles y forjados acorazados, que delimitan el espacio a proteger y que pueden ser accesibles por una o varias aberturas controladas por puertas y trampones acorazados. A dichos recintos se les dotará de protecciones electrónicas complementarias, como medios de alarma y señalización. (Sánchez Gómez-Merelo, 1998, pág. 85).

✓ **Certificaciones BASC (Business Alliance for Secure Commerce)**

Es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales, parámetros de calificación en cuanto a normas de calidad. (World BASC, 2014).

✓ **Certificación S2M**

La certificación S2M en Sostenibilidad, Medición y Mediación es una iniciativa privada e independiente que garantiza la implantación de un estándar de responsabilidad y sostenibilidad corporativa, que complementa y posibilita el cumplimiento de otras normas de RSC1.0 y RSC2.0, reconocidas globalmente como: el Pacto Global, los índices de Global Reporting Initiative y la ISO 2600. (S2M, Fundación).

✓ **Certificación SGS (Société Générale de Surveillance- Sociedad General de Vigilancia)**

SGS es líder mundial en inspección, verificación, ensayos y certificación. Los servicios básicos que ofrece SGS pueden dividirse en cuatro categorías:

**Inspección:** nuestra cartera integral de servicios de inspección y verificación, líderes en el mundo, como la comprobación del estado y del peso de los productos comercializados en los transbordos, le ayudan a controlar la cantidad y la calidad, y a cumplir con los requisitos reglamentarios relevantes en diferentes regiones y mercados

**Ensayos:** nuestra red mundial de instalaciones de ensayos, donde trabaja un personal formado y experto, le permite reducir riesgos, reducir el tiempo de acceso al mercado y probar la calidad, la seguridad y el rendimiento de sus productos según los estándares aplicables de salud, seguridad y reglamentación

**Certificación:** le ayudamos a probar que sus productos, procesos, sistemas o servicios son conformes a estándares y reglamentos nacionales o internacionales, o bien estándares definidos por el cliente, a través de la certificación

**Verificación:** garantizamos que los productos y servicios cumplen con los estándares mundiales y las regulaciones locales. Gracias a la combinación de la cobertura mundial con el conocimiento local, así como una experiencia y unos conocimientos técnicos inigualables en casi todos los sectores, SGS abarca toda la cadena de suministro, desde materias primas hasta el consumo final. (SGS-LATINA)

✓ **Conducción defensiva.**

Es manejar de tal manera, que se eviten accidentes a pesar de los actos de los demás usuarios viales, extremando precauciones ante la presencia de condiciones adversas como el clima, el tráfico, la vía, otros usuarios y usted mismo. (ANETA (Automóvil club del Ecuador), 2012, pág. 156)

✓ **Conducción ofensiva.**

Se fundamenta en el principio de seguridad e iniciativa del agente ante un intento de detención por elementos dañinos o para evitar la fuga del sospechoso o para sacarlo de la carretera.

Hay momentos en que no existen alternativas, debemos de aprovechar cualquier fisura u oportunidad que nos ofrezcan, el tiempo es primordial y la decisión a tomar es en décimas de segundo. (PLAZA Autoescuelas)

✓ **Control operacional.**

Evaluación y regulación de las actividades y métodos específicos que una organización utiliza para producir bienes y servicios. (Hitt, Black, & Porter, 2006, pág. 588).

✓ **Consola.**

Panel frontal de mandos e indicadores de un equipo de procesamiento de datos, que permite al operador comunicarse directamente con el sistema. Generalmente consta de teclados, pantallas y otros equipos necesarios para que un operador pueda comunicarse con los guardias, vigilantes y equipos de operaciones durante su trabajo.

✓ **Command center.**

Centro de comando, es una sala desde donde se coordinarán las acciones, las comunicaciones, desde este se dan órdenes al equipo de colaboradores (preferiblemente en clave) (Musolino, 2013, pág. 47).

✓ **Daño.**

Es la pérdida de valor real o supuesta, total o parcial de un bien, muerte, lesión o enfermedad en persona; daño, deterioro, inutilización, desaparición de cosas, afectación de imagen, pérdida de prestigio en aspectos intangibles. (Báez Altamirano, 2009, pág. 7)

✓ **Debilidad.**

Se denominan debilidades o puntos débiles, aquellas características propias de la empresa que constituyen obstáculos internos de los objetivos. (Borello, 1993, pág. 159).

✓ **Delincuencia común.**

Se define como delincuencia callejera: asalto a transeúntes, carterismo, violación, robo de bienes y artículos menores, robo a casa habitación, robo de vehículos, vandalismo, grafitos y pinta de muros y monumentos. (García Maynez, 2002, pág. 285)

✓ **Delincuencia organizada.**

Se coincide en la tipificación de los grupos criminales organizados como asociaciones estructuradas y concertadas con el fin de obtener beneficios lucrativos, por medios ilícitos que pueden incluir los medios violentos para la consecución de sus objetivos y con capacidad de operar a nivel transnacional. (Úbeda-Portugués, 2009, pág. 29)

Se entiende una organización de hecho de tres o más personas, para cometer delitos en forma permanente o reiterada, en los términos de la ley de la materia. (Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2008, pág. 220)

✓ **Diagnóstico.**

El término diagnóstico proviene del griego *diagnostikós* formado por el prefijo *día* = “a través” y *gnosis* = “conocimiento”, “apto para conocer”; por lo tanto, se trata de un “conocer a través” o un “conocer por medio de”, esta primera aproximación al término nos permite precisar el concepto al que se quiere llegar.

“Conocer para actuar” es uno de los principios fundamentales del diagnóstico que no debe terminar en el “conocer por conocer” para saber qué pasa con un grupo o una comunidad porque finalmente no se termina priorizando lo que se debe priorizar. La necesidad de realizar un diagnóstico está basada en el hecho de que es necesario conocer para actuar con eficacia. En este sentido, todo diagnóstico social se convierte en uno de los primeros pasos para un proceso de planeación o proyecto en la medida que a través de él se puede tener un conocimiento real y concreto de una situación sobre la que se va a intervenir, teniendo en cuenta que las acciones de un programa o proyecto buscan resolver una situación-

problema; en palabras de Kurt Lewin, el diagnóstico debe servir para “esclarecer el quehacer profesional en el manejo de los problemas sociales específicos” (Aguilar Idáñez & Ezequiel, 1995, pág. 35)

✓ **Equipo.**

Conjunto de artículos necesarios para satisfacer las necesidades de un individuo u organización. El término comprende vestuario, herramientas, utensilios, vehículos, armas, y otros elementos necesarios. (Chiriboga B. & Chiriboga V., 2000, pág. 95).

✓ **Estructura funcional.**

Organización en la que se agrupan las especialidades ocupacionales por similitud o afinidades. (Robbins & Cenzo, 2002, pág. 170).

✓ **Estudio descriptivo.**

Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006, pág. 103).

✓ **Evaluación de riesgos.**

Proceso mediante el que se identifican los riesgos y se determinan sus efectos. (Báez Altamirano, 2009, pág. 7).

La evaluación de riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. (Rubio Romero, 2005, pág. 17).

✓ **Finalidad de la Normas y Procedimientos.**

Se diferencia las normas de los procedimientos en que las primeras indican lo que debe cumplimentarse, y los segundos orientan sobre la forma de llevarlo a cabo; por ello las normas afectan a todos en general, mientras

que los procedimientos son de conocimiento y empleo por quienes están encargados de su ejecución. (Valero & Cruz, 1996, pág. 433)

✓ **Fondos.**

Dinero en metálico o en billetes, título de crédito o valores fácilmente realizables del haber de un comerciante o del erario público y también de los particulares. (Cabanellas de Torres, 2008, pág. 171)

✓ **Gestión de calidad.**

Se basa en enfocar los objetivos de la organización de acuerdo con los deseos del Cliente/contribuyente, en la cultura organizativa, en los procesos, en la verificación de las especificaciones. (Muñoz Machado, 1999, pág. XVIII)

✓ **Gestión operativa.**

Se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. (Arnoletto, 2009, pág. 54)

✓ **Hoja de Ruta**

Una hoja de ruta es un plan que establece a grandes rasgos la secuencia de pasos para alcanzar un objetivo. Se especifican tiempo y recursos necesarios. En el transporte de fondos y valores, las hojas de ruta son de vital importancia, ya que permiten llevar todos los itinerarios que realiza una tripulación al momento de la operación.

✓ **Información.**

Conocimiento objetivo de un acontecimiento o situación, resultante del procesamiento inteligente de los informes disponibles relacionados con los referidos acontecimientos o situación siempre con la finalidad de atender a una necesidad de planeamiento, de ejecución o de acompañamiento de actos decisorios. (Chiriboga B. & Chiriboga V., 2000, pág. 239).

✓ **Información confidencial.**

Art. 52. a) A los efectos del presente Artículo, se entenderá por información confidencial toda información, cualquiera que sea el medio en que se exprese, que.

- a. Este en posesión de una de las partes;
- b. No esté al alcance del público;
- c. Sea de importancia comercial, financiera o industrial, y

Sea considerada confidencial por la parte que la posea. (OMPI, 2014, pág. 38)

✓ **Inspección de seguridad.**

Es un análisis detallado de las condiciones de trabajo existentes en un lugar, debido a condiciones técnicas peligrosas o prácticas inseguras, para la detección de riesgos que puedan desencadenar accidentes. (Rubio Romero, 2005, pág. 53)

✓ **Investigación.**

La Investigación es un proceso creador mediante el cual la inteligencia humana busca nuevos valores. Su fin es enriquecer los distintos conocimientos del hombre, provocando acontecimientos que le hablan del porqué de las cosas, penetrando en el fondo de ellas con mentalidad exploradora de nuevos conocimientos. (Cegarra Sánchez, 2004, pág. 41)

✓ **Investigación privada.**

Cualquier vigilancia, indagación o investigación que son llevadas a cabo por encargo de terceros con el propósito de: Obtener información y/o



evidencia sobre una persona específica. Obtener información y/o evidencia sobre las circunstancias en que cualquier bien ha sido perdido o dañado. (Dávila, 2011, p23).

✓ **Lesión.**

Es el daño físico que produce un accidente a las personas, consecuencia de una serie de factores, cuyo resultado es el accidente mismo. Esto ocurre por dos circunstancias, o por una de ellas cuando menos: El descuido de una persona y la existencia de riesgo físico o mecánico. La primera se le llama, acto inseguro y es la causa de la mayoría de los accidentes, a la segunda se le denomina condición insegura. (Ramírez Cavassa, 2013, pág. 183)

✓ **Ley.**

Regla, norma, precepto de la autoridad pública, que manda, prohíbe o permite algo. (Cabanellas de Torres, 2008, pág. 233).

✓ **Libro de novedades.**

El libro de novedades es un documento legal que permite realizar el seguimiento y reconstrucción de cualquier información o hecho acaecido durante el servicio, por ello es necesario e importante anotar todas las novedades y acontecimientos que suceden en el transcurso de la guardia por más intrascendente que parezcan.

✓ **Mantenimiento.**

Es el conjunto de inspecciones, comprobaciones, situaciones y reparaciones técnicas o tecnológicas que aseguren el funcionamiento mecánico, eléctrico o electrónico de los medios instalados al máximo de sus posibilidades. (Valero & Cruz, 1996, pág. 461)

✓ **Manual.**

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución, así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del

trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución. (Ortega Vindas, 2009)

✓ **Manual de calidad.**

Puede definirse como el documento básico que anuncia la política de calidad y describe la estructura del sistema DE CALIDAD diseñado. Ha de servir como referencia permanente para la implantación, seguimiento, Mantenimiento y retroalimentación continua del sistema. (Sánchez Gómez-Merelo, 1998, pág. 171)

✓ **Medidas de seguridad.**

Actividades de contrainteligencia, tanto activas como pasivas destinadas a negar o neutralizar la búsqueda de informaciones, proteger el material clasificado, instalaciones, al personal o equipos y en general todo aquel que sea de valor contra las acciones de espionaje, sabotaje y/o subversivas. (Chiriboga B. & Chiriboga V., 2000, pág. 293)

✓ **Mitigación.**

Solución de un riesgo mediante la adopción de medidas diseñadas para contrarrestar la amenaza. (Báez Altamirano, 2009, pág. 9)

✓ **Norma.**

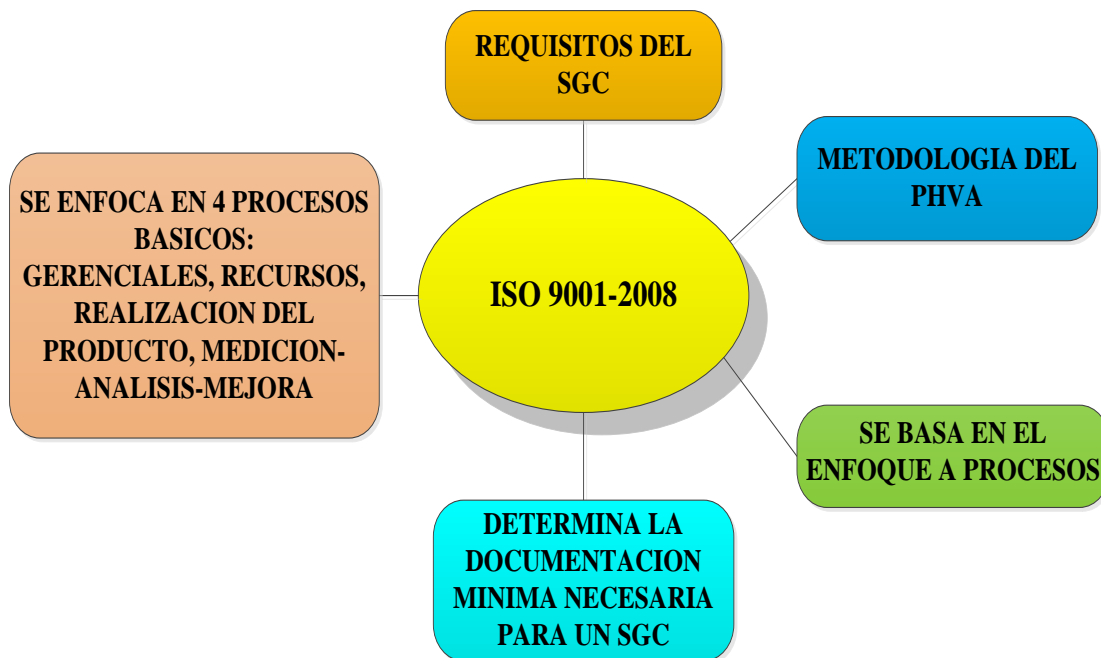
Disposición dictada por autoridad competente, a la cual deben sujetarse individual o colectivamente los miembros de una organización y que tiene el mismo efecto de una orden. (Chiriboga B. & Chiriboga V., 2000, pág. 320)

Regla de conducta cuyo fin es el cumplimiento de un principio legal. (Cabanellas de Torres, 2008, pág. 269)

✓ **Norma ISO 9001-2008.**

ISO 9001-2008.-Promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. (Publicaciones Vértice S. L.

2010, p. 20). En la siguiente figura se describe la síntesis de los parámetros que engloba la Norma ISO 9001-2008.



**FIGURA No.1.- Síntesis de Parámetros que engloba la Norma ISO 9001-2008**

ISO (International Organization for Standardization) Sistema de normalización internacional para productos de áreas diversas.

La Norma ISO 9001-2008, en su capítulo 4, numeral 2.2:

**Manual de la calidad.**

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001-2008, en su capítulo 5, numeral 1:

**Responsabilidad de la dirección.**

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) Estableciendo la política de la calidad,
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

La Norma ISO 9001-2008, en su capítulo 5, numeral 2:

**Enfoque al cliente.**

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente

La Norma ISO 9001-2008, en su capítulo 5, numeral 3 habla sobre:

**Política de la calidad.**

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización,
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

La Norma ISO 9001-2008, en su capítulo 6, numerales 1 habla sobre:

### **Gestión de los recursos.**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La Norma ISO 9001-2008, en su capítulo 6, numerales 2:

### **Recursos humanos.**

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA: La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001-2008, en su capítulo 6, numeral 2.2:

### **Competencia, formación y toma de conciencia.**

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y

- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

La Norma ISO 9001-2008, en su capítulo 6, numeral 4:

#### **Ambiente de trabajo.**

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA: El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

#### **Procesos relacionados con el cliente.**

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA: Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

#### **Comunicación con el cliente.**

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto,

- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

### **Control de la producción y de la prestación del servicio.**

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso del equipo apropiado,
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

### **Propiedad del cliente.**

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.

NOTA: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

### **Preservación del producto.**

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

### **Medición, análisis y mejora.**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

### **Satisfacción del cliente.**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

### **Auditoría interna.**

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:



- a) Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados. Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

### **Seguimiento y medición de los procesos.**

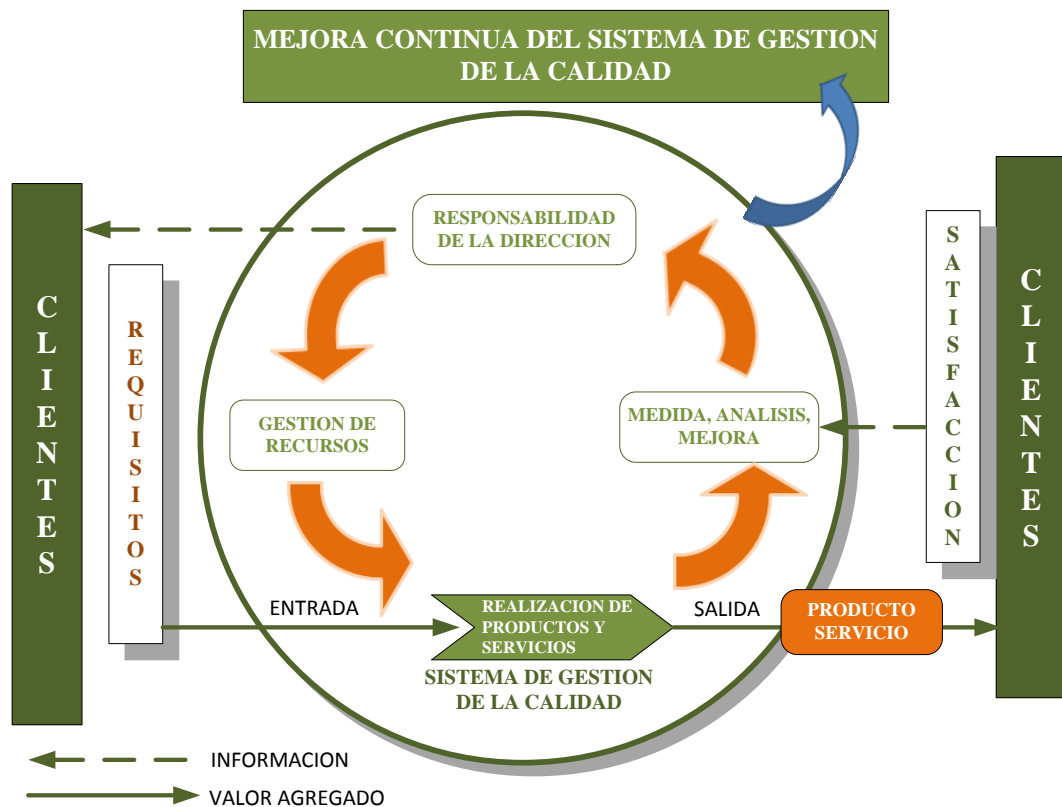
La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

NOTA: Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición

apropiado, para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **Mejora continua.**

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. En la siguiente figura se describe el proceso de mejora continua del SGC.



**FIGURA No. 2.- Proceso de Mejora continua del SGC**

La siguiente figura expresa la necesidad de agregar valor para conseguir la eficiencia y la eficacia para obtener la efectividad en la empresa. ( ISO 9001-2008,, 2008)



**FIGURA No. 3.- Procesos para obtener efectividad en la empresa.**

✓ **Normas NIJ (National Institute of Justice)**

El NIJ es una agencia del Departamento de Justicia de los Estados Unidos que se dedica a mejorar el aprendizaje de herramientas contra el crimen mediante el uso de la ciencia, ofrece por tanto, apoyo para reducir el crimen y promover la justicia.

Dentro de sus muchas prioridades, El National Institute of Justice (NIJ) ha desarrollado un sistema de verificación para equipo táctico, que asegura que el usuario cuente con el mayor nivel de protección posible; El National Institute of Justice (NIJ) ha asignado un sistema de certificación para varios de los productos usados por las fuerzas del orden: desde placas y paneles antibalísticos hasta los trajes anti bomba y detectores de metal. El estándar dirigido a los chalecos antibalas y sus componentes es nombrado por el NIJ: Standard-0101.04/NIJ Standard-0101.06 (Ballistic Resistance of Personal Body Armor). No se debe confundir este estándar con el NIJ Standard-0115.00, que se identifica como estándar para chalecos anti-puntas.

✓ **Normas UNE.**

Las conocidas como normas UNE (UNE Una Norma Española) son un conjunto de normas tecnológicas creadas por los Comités Técnicos de

Normalización (CTN), de los que forman parte todas las entidades y agentes implicados e interesados en los trabajos del comité. Por regla general estos comités suelen estar formados por la ENAC, fabricantes, consumidores y usuarios, administración, laboratorios y centros de investigación. (Wikipedia, 2012)

✓ **Organización.**

Correcta y equilibrada distribución de personal, medios y recursos para alcanzar los objetivos de la organización en cada uno de sus niveles. (Vallejo Rosero, 1996, pág. 181)

✓ **Peligro.**

Es cualquier condición actual o futura que puede causar daños, bajas o muerte en el personal, daño o pérdida en equipo; o degradación de la producción. (Báez Altamirano, 2009, pág. 8)

✓ **Plan.**

“Forma de acción, generalmente escrita, que prescribe un conjunto de medidas ordenadas para alcanzar una finalidad determinada” (Valero & Cruz, 1996, pág. 31)

✓ **Prevención.**

La función primaria de todo sistema de seguridad y en forma especial de la vigilancia es la prevención. Prevenir significa en todos casos:

- ✓ Advertir sobre algo que puede sobrevenir
- ✓ Prepararse con anticipación para evitar que algo suceda
- ✓ Preocupar el ánimo de las personas para lograr su alistamiento, con el fin de que estén en condiciones de hacer frente a lo que pueda suceder en el futuro inmediato. (Vallejo Rosero, 1996, pág. 145)

✓ **Primeros auxilios.**

Es la ayuda inmediata que se les da a las personas después de haber ocurrido algún accidente o han sido atacadas por una enfermedad repentina antes que tenga asistencia médica profesional. (Aguayo Aroca, 2002, pág. 5)

✓ **Procedimiento administrativo.**

Parte del derecho administrativo que estudia las reglas y principios que rigen la intervención de los interesados en la preparación e impugnación de la voluntad administrativa. (Gordillo, 1974, pág. 271)

✓ **Procedimiento operativo.**

Son aquellos que fomentan el trabajo colectivo y la eficiencia, reducen la necesidad de instrucciones repetitivas. (Chiriboga B. & Chiriboga V., 2000, pág. 376).

✓ **Protección.**

Acción que proporciona seguridad a un determinado objeto, región o fuerza, mediante elementos que actúan hacia el frente, flancos y retaguardia inmediatos, para impedir la observación, el fuego directo o el ataque de sorpresa del enemigo sobre el objeto protegido. (Chiriboga B. & Chiriboga V., 2000, pág. 379)

✓ **Protección de neumáticos.**

Run Flat Tire System, permite viajar hasta 60 millas a 60 millas por hora (dependiendo de las condiciones del camino) cuando se desinflan las llantas. Se ha diseñado una “rueda” aro de plástico balístico de caucho, moldeado e instalado dentro de cada llanta alrededor del aro. (BLIDOMCA, 2009)

✓ **Protocolo operativo.**

Un protocolo operativo, es un conjunto de procedimientos específicos y estandarizados que son establecidos para el desarrollo de un plan, buscando así un orden y la eliminación del más mínimo error. (Muñoz, 2012)

✓ **Rastreo electrónico.**

Consiste en un dispositivo electrónico oculto en el camión, que es activado por el conductor mediante un pulsor ante un atraco inminente. El aviso llega a la central y al equipo de reacción que procede a movilizarse al sitio donde se produjo la alarma. (Vallejo Rosero, 1996, pág. 403)

✓ **Reglamento.**

Es toda disposición jurídica de carácter general y con valor subordinado a la Ley dictada por la Administración, en virtud de su competencia propia. Lo que significa que la norma reglamentaria, al estar sometida jerárquicamente a la Ley, aunque sea posterior no puede derogar o modificar el contenido de las normas con rango de ley y, por el contrario, éstas tienen fuerza derogatoria sobre cualquier reglamento. (Rubio Romero, 2005, pág. 96)

✓ **Recursos materiales.**

Lo constituyen los locales, equipamientos, mobiliarios, redes informáticas medios y sistemas de seguridad, redes de comunicación, etc., como los productos bancarios y financieros, que permiten a los empleados un desarrollo más fácil, agradable y eficiente de su actividad. (Sánchez Gómez- Merelo, 1998, pág. 168)

✓ **Riesgo.**

Es la posibilidad de que se produzca un hecho con consecuencias negativas sobre un bien. El riesgo puede ser evidente o encubierto, así como violento o no violento. Es la probabilidad de exponerse a daños o pérdidas debido a un peligro. (ESPE, 2008, pág. 169)

✓ **Ruta.**

Recorrido legalmente autorizado a la transportación pública, considerando entre origen y destino. En el transporte de valores es el recorrido previamente trazado por el equipo de tripulantes. (EPMMOP, pág. 9)

✓ **Seguridad física.**

Por seguridad física entendemos todas las medidas de prevención que se adoptan para proteger las instalaciones públicas o privadas que por su naturaleza, se considera como vitales. (Ramírez Cavassa, 2013, pág. 19)

✓ **Seguridad industrial.**

La seguridad Industrial en el concepto moderno significa más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes, una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral contemporánea”. (Ramírez Cavassa, 2013, pág. 21)

✓ **Seguridad integral.**

Son los medios de protección humanos y técnicos, que han de ser empleados de forma coordinada, para dar respuesta a todas y a cada una de las amenazas del recinto. (Valero & Cruz, 1996, pág. 417)

✓ **Seguridad privada.**

La actividad o servicio que conforme a las disposiciones jurídicas y administrativas vigentes, realizan o prestan para sí o para terceros, los prestadores, los autorizados, los permisionarios y las Instituciones Oficiales debidamente registrados por la Secretaría, que tiene por objeto proteger la integridad física de personas específicamente determinados y/o de su patrimonio; prevenir la comisión de delitos e infracciones en perjuicio de éstos; auxiliarlos en caso de siniestros y desastres, y colaborar en la aportación de datos o elementos para la investigación y persecución de delitos, en forma auxiliar y complementaria a la seguridad pública y previa autorización, licencia, permiso o aviso de registro expedido por las autoridades competentes. (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2009, pág. 120)

✓ **Seguridad pública.**

Garantía que el estado proporciona a la nación, a fin de asegurar el orden público. (Chiriboga B. & Chiriboga V., 2000, pág. 419)

✓ **Sistema de calidad.**

Para que un programa de calidad sea efectivo, se requiere dotarlo de herramientas y medios apropiados en un sistema activo, cuyo resultado es

el cumplimiento de las políticas, objetivos de calidad y las metas de la organización. Esto es lo que se denomina sistema de calidad.

El sistema de calidad se compone de los siguientes aspectos:

- a) Estructura organizacional donde se genere, estimule y mantenga el ambiente de calidad.
- b) Establecimiento de funciones, autoridad y responsabilidades para cada nivel jerárquico.
- c) Definición de claro, simples y flexibles procedimientos en los campos de operación del servicio, administración de los medios y manejo de las relaciones laborales y el bienestar del personal.
- d) Determinación de normas y procedimientos de medición de resultados y evaluación del desempeño.
- e) Asignación de recursos suficientes para cada proceso y para la marcha del sistema en general. (Vallejo Rosero, 1996, pág. 186)

✓ **Sistema de seguridad.**

Conjunto de medios de protección y medidas de coordinación que, actuando en forma interrelacionada, previene de amenazas. (Manual de Seguridad. (Valero & Cruz, 1996, pág. 416)

✓ **Transporte de valores.**

En el transporte de valores se considera la movilización de un lugar a otro de metales preciosos, dinero en efectivo, joyas u obras de arte y mercancías de valor. (Sánchez Gómez- Merelo, 1998, pág. 145)

El transporte de valores es una actividad empresarial cuyo objeto social es recolectar, transportar y consignar dinero, documentos y papeles negociables de manera puntual y responsable en áreas urbanas y rurales, utilizando vehículos blindados y tripulaciones armadas y entrenadas para repeler, resistir o neutralizar intentos de asalto. (Vallejo Rosero, 1996, pág. 403)



✓ **Valores.**

Títulos o documentos representativos de participación en sociedades mercantiles, por cantidades prestadas, mercaderías y otros objetos de las operaciones del fisco, de los bancos, del comercio, de la industria; transacciones generalmente especulativas o productoras de intereses. (Cabanellas de Torres, 2008, pág. 403)

✓ **Vehículo blindado.**

Es aquel que está equipado con materiales especiales para soportar ataques hostiles con armamento de grueso calibre, protegiendo así a sus ocupantes, bienes, etc. (Mora Chamorro, 2008, pág. 193)

Servicios de furgones blindados son aquellos en los que los individuos en sociedades o corporaciones asumen la responsabilidad fiduciaria, mientras que proporcionan transporte seguro y protección mediante vehículos especialmente diseñados y construidos a prueba de balas blindadas, bóvedas y guardias armados, de un lugar o punto a otro lugar o punto, así como disponen la custodia de dinero corriente, monedas, lingotes, valores, bonos, joyas u otros objetos de valor, estos servicios incluyen los correos armados que participan en el transporte físico de un lugar o punto a otro lugar o punto mediante vehículos especialmente construidos de motor, o el aire, ferrocarril, transportes marítimos, o de otra forma de dinero corriente, monedas, lingotes, valores, bonos, joyas u otros artículos de valor inusual. ( Department of Justice EE.UU., 1977)

✓ **Violencia.**

Modo compulsivo o brutal para obligar a algo. (Cabanellas de Torres, 2008, pág. 410)

✓ **Vigilancia.**

Cuidado, celo y diligencia que se pone o ha de ponerse en las cosas y asuntos de la propia incumbencia. Servicio público destinado a velar por determinadas instituciones, personas y cosas. (Cabanellas de Torres, 2008, pág. 406)

✓ **Vigilancia móvil.**

Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos. (Congreso Nacional del Ecuador, 2003, págs. Cap. 1, art. 2)

✓ **Vulnerabilidad.**

Es la exposición de algún bien por sufrir un daño. (Valero & Cruz, 1996, pág. 60)

## **2.4 MARCO LEGAL.**

### **2.4.1 LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, DEL 22 DE JULIO DEL 2003.**

**Art. 1.- Objeto de la Ley.-** Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.

**Art. 2, numeral 2, Vigilancia Móvil.-** Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos.

**Art. 14.- De la autorización y, registro para tener y portar armas.-** De conformidad con lo previsto en la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, registrará y extenderá los permisos para tener y portar armas, determinando las características, calibre y más especificaciones técnicas de las armas de fuego, que podrán ser utilizadas por las compañías de vigilancia y seguridad

privada. La dotación del armamento se autorizará en estricta proporción a la capacidad de cobertura de dichas compañías.

**Art. 17.-** Las compañías de vigilancia y seguridad privada estarán sujetas al control y vigilancia del Ministerio de Gobierno y Policía, conjuntamente con la Superintendencia de Compañías de conformidad con la Ley de Compañías.

**Art. 18.-** La Superintendencia de Compañías notificará, en forma inmediata, la disolución de las compañías de vigilancia y seguridad privada al Ministerio de Gobierno y Policía para los fines legales pertinentes.

**Art. 19.-** La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones autorizará a las compañías de vigilancia y seguridad privada la utilización de equipos y frecuencias de radiocomunicación; y, la Superintendencia de Telecomunicaciones realizará el control técnico de los mismos. La concesión de frecuencias se efectuará siempre y cuando no interfieran con las de la Fuerza Pública, de conformidad con lo establecido en la Ley Especial de Telecomunicaciones.

#### **2.4.2 REGLAMENTO DE LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, DEL 17 DE JULIO DEL 2008.**

**Art. 5.- Vigilancia Móvil.-** Las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de vigilancia móvil, podrán prestar servicios a través de puestos móviles, sistemas de monitoreo de central para recepción, verificación y transmisión de señales de alarmas o guardias, con el objeto de brindar protección a personas y bienes en sus desplazamientos.

Todo desplazamiento deberá cumplir con las normas de seguridad establecidas por la respectiva compañía de vigilancia y seguridad privada, cumpliendo con las disposiciones de la Ley de Tránsito y Transporte y su reglamento; y la Ley de Fabricación; Importación, Exportación,

Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada, tienen la obligación de ubicar en un lugar visible, el logotipo de la compañía y la numeración del vehículo.

Los vehículos blindados de las compañías de vigilancia y seguridad privada se sujetarán a las Normas Técnicas de Seguridad Móvil y Blindaje sujeto a normas internacionales.

Se prohíbe a las compañías de vigilancia y seguridad privada el uso de balizas y otros sistemas destinados al uso de la fuerza pública, vehículos de uso oficial y de socorro; su incumplimiento dará lugar al decomiso inmediato de dichos accesorios sin perjuicio de la sanción por parte del Ministerio de Gobierno y Policía.

**Art. 8.- Capacitación del Personal.-** Las compañías de vigilancia y seguridad privada pueden establecer centros de capacitación y formación de personal de vigilancia y seguridad privada, para lo cual requieren de la aprobación de un pensum y certificación de funcionamiento extendidos por el Ministerio de Gobierno y Policía, previo informe del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada y posterior registro en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

La Policía Nacional, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, podrá establecer centros de capacitación, cuyo pensum y certificado de funcionamiento deberán ser aprobados por el Ministerio de Educación y Cultura.

Todo centro de capacitación o formación de personal de vigilancia y seguridad privada deberá contar con técnicos y profesionales especializados en la materia, titulados y acreditados de conformidad con las leyes del país.

El pensum de estudios y carga horaria para el personal operativo, que avale la capacitación o formación en las escuelas o centros de capacitación,

tendrán una duración mínima de 120 horas, distribuido en un tiempo no menor a dos meses.

Incluirá temas de vigilancia, seguridad, relaciones humanas, defensa personal, primeros auxilios, manejo de armas, tiro; Ley y Reglamento de Fabricación, Importación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios; Ley y Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada, leyes laborales, procedimientos de seguridad privada, entre los principales temas. En general, se deberá brindar capacitación de conformidad con las necesidades de la empresa y al tipo de servicio que presten sus clientes.

El personal operativo destinado a la vigilancia y seguridad privada, deberá acreditar capacitación en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada, de acuerdo a la capacitación impartida. El personal que aprobare la capacitación, recibirá un certificado que le acredite como tal, extendido por el centro respectivo y avalizado por el Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada de la Policía Nacional. Los certificados conferidos por los centros de capacitación o formación de las compañías de vigilancia y seguridad privada serán registrados ante el organismo competente del Ministerio de Gobierno y Policía, esto es el Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada (COSP).

**Art. 16.- Uso de Armas y Equipos.-** El armamento y equipo deberá portarse única y exclusivamente en los lugares y horas de prestación de servicios establecidos en los respectivos contratos. Cuando no estuvieren siendo utilizados, estos reposarán en los depósitos especiales, rastrillos, bóvedas o cajas fuertes que, obligatoriamente, deberá disponer cada compañía de vigilancia y seguridad privada manteniendo las debidas seguridades de conformidad con la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y más disposiciones emanadas por el Comando Conjunto de

las Fuerzas Armadas, debiendo guardar proporcionalidad a la capacidad de cobertura y operatividad de las compañías, con la siguiente distribución:

- a) Vigilancia Fija: 1 arma por cada dos guardias;
- b) Vigilancia Móvil: 1 arma por cada guardia, tripulante, supervisor o protector; y,
- c) Investigaciones: 1 arma por cada investigador.

**Art. 18.- Uso de comunicaciones.-** La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones será el organismo competente para la autorización del uso de frecuencias y de comunicaciones por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada, de conformidad con la Constitución Política de la República, leyes y reglamentos pertinentes.

**Art. 19.- Prohibición del uso de frecuencias.-** Prohíbese a las compañías de vigilancia y seguridad privada y su personal el uso de frecuencias destinadas a la fuerza pública; su incumplimiento será sancionado conforme determina el artículo 23 letra b) de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, sin perjuicio de la acción penal y civil correspondiente, de acuerdo a la gravedad del caso; así como la notificación a la autoridad competente.

El Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas emitirá la certificación sobre la interferencia o no de las frecuencias de telecomunicaciones de compañías de seguridad a las de la fuerza pública o cuando la utilización de las mismas afecten a la seguridad nacional.

**Art. 20.- Control del Ministerio de Gobierno y Policía.-** Otorgado el permiso de operación por parte del Ministerio de Gobierno y Policía, este podrá disponer en cualquier momento y circunstancia inspecciones de supervisión y control a las compañías de vigilancia y seguridad privada, por intermedio del Departamento de Control y Supervisión de las compañías de Seguridad Privada de la Inspectoría General de la Policía Nacional, inspección y control que versará sobre el área de su competencia.

El Ministerio de Gobierno y Policía podrá imponer a las compañías de vigilancia y seguridad privada, cualquiera de las sanciones establecidas en el artículo 23 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, previo informe debidamente fundamentado de la Policía Nacional.

**Art. 21.- Control de la Policía Nacional.-** La Inspectoría General de la Policía Nacional, a través del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, realizará inspecciones a las compañías de vigilancia y seguridad privada, así como el control al personal de estas compañías en cualquier momento, por disposición del Ministerio de Gobierno y Policía o por iniciativa propia, sobre lo siguiente:

- a) Inspección física a las instalaciones;
- b) Verificación de documentos relativos a la compañía y a su personal;
- c) Efectuar operativos de control con el fin de evitar la operación ilegal de compañías y personas naturales que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada sin los permisos correspondientes;
- d) Supervisión a los centros de capacitación señalados en el artículo 6 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y este reglamento; y,
- e) Supervisar el cumplimiento de las disposiciones de la ley y este reglamento por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada.

En todos los casos, los agentes del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, realizarán informes detallados de sus actividades y de comprobarse con evidencias que se estaría infringiendo la normativa legal que rige la actividad de las compañías de vigilancia de seguridad privada, serán puestos los informes en conocimiento del Ministerio de Gobierno y Policía para las sanciones del caso.

**Art. 22.- Control del Comando Conjunto de la Fuerzas Armadas.-** El Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas realizará el control y seguimiento del armamento autorizado para el uso de las compañías de vigilancia y seguridad privada de conformidad con la Ley de Fabricación,

Importación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y su reglamento.

**Art. 26.-** Póliza de Responsabilidad Civil.- Al momento de suscribir un contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, la compañía deberá justificar que cuenta con un póliza de responsabilidad civil contra daños a terceros y/o usuarios, para garantizar a quienes puedan resultar perjudicados en el proceso de la prestación de servicios, con un valor asegurado mínimo de cien mil dólares de los Estados Unidos de América.

Las compañías de transporte de dinero y valores, al momento de suscribir un contrato, deberán justificar que cuentan con una póliza de transporte para asegurar los valores entregados a su cuidado, por un valor no menor a un millón de dólares y una póliza de responsabilidad civil contra terceros por un valor de cien mil dólares.

**Art. 27.-** Póliza de Seguros de Vida y Accidentes.- Para salvaguardar la integridad física del personal operativo, que se deriven de su actividad de vigilancia, las empresas de seguridad privada contratarán una póliza de seguro de vida y accidentes que tenga una cobertura por muerte accidental, incapacidad total y permanente, con un valor asegurado mínimo de cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América; y, gastos médicos, con un valor asegurado mínimo de veinte mil dólares de los Estados Unidos de América por evento.

#### **2.4.3 INSTRUCTIVO 1580 PARA EL CONTROL, FUNCIONAMIENTO, SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD MÓVIL EN LA TRANSPORTACIÓN DE VALORES Y LAS NORMAS DE BLINDAJE INTERNACIONALES, QUE DEBEN CUMPLIR LOS VEHÍCULOS BLINDADOS EXPEDIDO EL 23 DE JULIO DEL 2010**

**Art. 1.- AMBITO.-** Se sujetaran a las disposiciones de este instructivo, todas las compañías de seguridad privada que brinden seguridad móvil en la



transportación custodia y manejo de valores, constituidas y registradas legalmente que operen en cualquier lugar del país.

**Art. 2.- OBJETO.-** Constituye objeto de este instructivo garantizar de manera efectiva La prestación de servicios de vigilancia y seguridad móvil en el transporte, custodia y manejo de valores con responsabilidad y que los vehículos blindados asignados a este servicio cumplan con normas de blindaje internacionales.

**Art. 3.- Autoridad competente para el control.-** El control de las compañías de vigilancia y seguridad privada y de los vehículos blindados que presten servicio de transporte, custodia y manejo de valores, son de competencia del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada COSP, de La inspectoría General de La Policía, quien llevará el registro respectivo y otorgará el sticker y numeración correspondiente.

**Art. 4.-** El Departamento de Control y Supervisión de las compañías de seguridad, controlara y vigilara que ninguna persona natural o jurídica que no se encuentre legalmente autorizada por el Ministerio de Gobierno. Policía y Cultos para prestar servicios de vigilancia y seguridad privada preste servicios de transporte, custodia y manejo de valores y peor aún que utilicen vehículos no autorizados para tal objetivo.

De encontrarse en La situación antes señalada, procederá a levantar el informe correspondiente ante el Ministerio de Gobierno Policía y Cultos para las sanciones determinadas en La Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

**Art. 5.- Del Registro.-** Todos los vehículos blindados para prestar servicio de transporte de valores, previamente a sus operaciones, obligatoriamente deben encontrarse inscritos y registrados en el Departamento de Control y Supervisión de Compañías de Seguridad Privada.

**Art. 6.-** Los vehículos blindados que cumplan con las exigencias y normas internacionales que más adelante se detallen, luego de su inscripción y registro, deberán portar el Logotipo de la compañía prestadora

del servicio y el número correspondiente, conforme lo determina el artículo 5 del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

**Art. 7.- Procedimiento para el registro de vehículos blindados.-**

Todas las compañías de seguridad privada que presten servicios de Transporte custodia y manejo de valores, deben presentar al Departamento de Control de Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada una petición solicitando el registro de los vehículos que posean para esta actividad, adjuntando:

- a) Nombramiento actualizado del representante legal;
- b) Copia de La matrícula del vehículo a nombre de la empresa. en caso de ser arrendado, adjuntar copia certificada del contrato;
- c) Nómina del personal operativo en esta rama;
- d) Certificación del nivel de blindaje emitido por el fabricante del vehículo blindado o de quien efectuó las adecuaciones;
- e) Coplas de las pólizas determinadas en los artículos 26 y 27 del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada; y.
- f) Certificación de encontrarse al día en el pago de las antes indicadas pólizas o comprobante del último pago, que debe ser a La fecha de La presentación de La solicitud.

**Art. 8.-** Recibida la solicitud, el Jefe del Departamento de Control y Supervisión de las compañías de Seguridad, señalaré día y hora en los cuales los agentes supervisores del departamento procederán a efectuar las revisiones y comprobaciones técnicas respecto del blindaje mínimo que cada vehículo debe poseer, para lo cual las compañías de seguridad, trasladaran sus vehículos a las oficinas del COSP.

Efectuada la verificación y de encontrarse aceptables los vehículos para su operatividad se procederá a su registro en un libro especial levantado para el efecto y a la colocación de un sticker con La numeración correspondiente y emitirá el certificado respectivo que contendrá las seguridades que La Policía Nacional considere necesarias para su autenticidad, requisito sin el cual no podrán brindar dicho servicio.

En caso de que los vehículos no cuenten con las exigencias mínimas de blindaje, se concederá el plazo de diez días para que las cumplan, de no presentarse o no pasar en esta segunda oportunidad, se declarara motivadamente de que el vehículo no es apto para el transporte, custodia y manejo de valores y por lo tanto se prohibirá su uso en dicha actividad.

**De las normas técnicas que deben cumplir los vehículos blindados para el transporte, custodia y manejo de valores.**

**Art. 9.-** Blindaje para vehículos transportadores de valores.- Los vehículos asignados a esta actividad cumplirán con la Norma Europea CEN 1063 u otras similares que cumplan con las siguientes especificaciones: CEN. (Comité Europeo de Normalización), tiene como misión promover la armonización técnica, de forma voluntaria, en Europa.

***Blindaje Nivel RB II***

Resistencia Balística Armas calibre 38; 45; 9mm y 357 Magnum.

Espesor de los vidrios: 18mm.

Composición del blindaje: Aramida.

Peso Extra 90 a 110 kg.

Desempeño y estabilidad: Sin alteración indicado para vehículos de pequeño porte.

***Blindaje Nivel RB III***

Composición del blindaje: Aramida y acero balístico.

Peso Extra: 110 a 125 kg.

Desempeño y estabilidad: Sin alteración, indicado para vehículos de medio porte.

***Blindaje Nivel RB IV***

Resistencia Balística: Fusil 5.56 x 45 y 7.62 x 39.

Espesor de los vidrios: 33mm.

Espesor de los vidrios: 41.50mm.

Composición del blindaje: Aceros especiales, aluminio, dyneema, aramida y cerámicas.

Peso Extra: 500 a 650 kg.

Desempeño y estabilidad; Sin alteración, en este tipo de blindaje se refuerza la suspensión. Indicado para vehículos de gran porte.

**Art. 10.- Limitaciones y Prohibiciones-** Las compañías de seguridad y vigilancia privada debidamente autorizadas para el transpone, custodia y manejo de valores deberán única y exclusivamente utilizar los vehículos blindados registrados y numerados por el COSP.

**Art. 11.-** Se prohíbe el transporte, custodia y manejo de valores a las compañías de vigilancia y seguridad privada que no se encuentren debidamente autorizadas y registradas por el COSP.

**Art. 12.-** Ningún vehículo blindado al servicio de las compañías de seguridad privada o de personas naturales utilizaran balizas u otros sistemas destinados al uso de las Fuerzas Armadas. Policía Nacional y organismos de socorro.

**Art. 13.-** Los prestadores de servicio de seguridad y vigilancia privada que no cumplan con el registro y no se encuentren debidamente autorizadas serán sancionados conforme a La octava disposición general de La Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

### **Disposiciones generales**

**Primera.-** El registro y numeraciones otorgadas a los vehículos blindados tienen vigencia indefinida, pero se someterán a su revisión cada año, respecto de las condiciones del blindaje.

**Segunda.-** Para instrumentar operativamente La aplicación del presente instructivo los señores Comandante General de La Policía Nacional conjuntamente con el señor Inspector General de La Policía Nacional dotaran de los requerimientos necesarios determinados por el COSP.

### **Disposiciones transitorias**

**Primera:** Todas las compañías de vigilancia y seguridad privada que se dediquen al transporte, custodia y manejo de valores cumplirán con el registro correspondiente dentro de los ciento ochenta días subsiguientes a La emisión del presente acuerdo.

**Segunda;** El presente acuerdo entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial y de su ejecución encárguese al señor Comandante General de Policía.

### **2.4.4 REGLAMENTO DE SEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES, EXPEDIDO EL 13 DE AGOSTO DEL 2013.**

#### **Capítulo I**

**Artículo 1.-** Se sujetarán a las disposiciones del presente Acuerdo todas las compañías de vigilancia y seguridad privada; las entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y toda entidad comercial que solicite el transporte de fondos y valores.

**Artículo 2.-** El objeto del presente Reglamento es precautelar la seguridad ciudadana, a través del establecimiento de normas generales de seguridad durante el transporte de fondos y valores.

**Artículo 3.-** Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por entidades a todas las instituciones prescritas en el artículo primero que utilicen el servicio de transporte de fondos y valores.

Así mismo, entiéndase por “horario de atención al público, de 08h00 a 17h00, y en los casos de entidades que atiendan más allá de esos horarios, se entenderá como “fuera del horario de atención al público” cuando estas se encuentren cerradas.

#### **Capítulo II**

## **Normas para el Transporte de Fondos y Valores**

**Artículo 4.-** En la actividad de transporte de fondos y valores se observarán las siguientes normas de seguridad.

- a) Todas las actividades de transporte: de fondos y valores que se efectúen dentro de centros comerciales se realizarán fuera del horario de atención al público, a fin de que la carga y descarga no pongan en riesgo la seguridad de la ciudadanía en general;
- b) Las compañías de vigilancia y seguridad privada autorizadas para el transporte: de fondos y valores, verificarán condiciones de seguridad óptimas para realizar la apertura de los cajeros automáticos. Las operaciones que involucren apertura de la bóveda de cajeros automáticos, deberán realizarse con la presencia de al menos dos guardias de seguridad privada, en horarios de menor afluencia de público;
- c) Las entidades que se encuentren ubicadas dentro de un radio de doscientos metros de universidades, escuelas, colegios y demás centros educativos realizarán el transporte de fondos y valores fuera de los horarios de asistencia estudiantil, a fin de que la carga y descarga no pongan en riesgo la seguridad de las y los estudiantes;  
y
- d) Todos los vehículos blindados destinados al transporte de valores contarán con cámaras internas y externas de alta resolución, mismas que estarán encendidas durante todo el tiempo que realicen la actividad, de igual forma deberán contar con un sistema global de posicionamiento (GPS) que se monitoreará permanentemente por las consolas de seguridad de cada compañía, teniendo un respaldo de los archivos de por lo menos noventa días.

**Artículo 5.-** Los vehículos destinados al transporte de valores deberán ser de propiedad de la compañía de vigilancia y seguridad privada, arrendados o entregados en comodato a esa compañía y contarán con las pólizas de seguro determinadas en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada

y su Reglamento, previo a la suscripción de cualquier contrato de transporte de fondos y valores.

**Artículo 6.-** Las entidades que requieran el servicio de transporte y custodia de fondos y valores, deberán contratar los servicios de las compañías vigilancia y seguridad privada debidamente constituidas y que cuenten con el permiso de operación vigente, cuyos vehículos blindados para este efecto deberán estar inscritos y registrados en el Departamento de control y Supervisión de Compañías de Seguridad Privada, de conformidad al acuerdo Ministerial No. 1580 publicado en el Registro Oficial Suplemento No.252 de 6 de agosto de 2010.

**Artículo 7.-** El Departamento de Control y Supervisión de Compañías de Seguridad Privada, en el ámbito de su competencia, será responsable de efectuar los controles para verificar el cumplimiento del presente Reglamento por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada, y notificará al Ministerio del Interior, los casos de incumplimiento a efecto de aplicar sanciones correspondientes.

**Artículo 8.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, en el ámbito de sus competencias, serán responsables de efectuar los controles para verificar el cumplimiento del presente Reglamento por parte de las instituciones que controlan, pudiendo en consecuencia aplicar las sanciones que correspondan en derecho.

#### **Disposición general**

**Única.-** Las normas generales de seguridad contenidas en el presente reglamento son de carácter obligatorio y aplicación inmediata para las compañías de vigilancia y seguridad y todas las entidades que utilicen y realicen el transporte de fondos y valores.

**Disposición Final.-** De la ejecución del presente acuerdo Ministerial, que entrará en vigencia a partir de su fecha de suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a la Dirección de Gestión de

Seguridad Ciudadana y al Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada de la Policía Nacional.

#### **2.4.5 LEY DE FABRICACIÓN, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y TENENCIA DE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS, DEL 17 DE MARZO DEL 2006.**

**Art. 9.- (Adquisición de armamento para seguridad privada)** Las armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios, para uso del estado, Instituciones bancarias, empresas de seguridad privada, se adquirirán previa autorización otorgadas por el Ministerio de Defensa nacional, de acuerdo con el informe expedido por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

#### **2.4.6 REGLAMENTO DE LA LEY DE FABRICACIÓN, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y TENENCIA DE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS, REFORMADO EL 05 DE FEBRERO DEL 2009.**

**Art. 17.-** Las armas de fuego de uso civil, son aquellas que pueden tener o portar los ciudadanos previo permiso de la autoridad competente; y se clasifican en:

- ✓ Defensa Personal
- ✓ Uso deportivo
- ✓ Colección
- ✓ Seguridad Privada: Seguridad Móvil,  
Seguridad Fija
- ✓ Tenencia de armas

**Art. ... .-** Las armas de seguridad móvil son las destinadas a la protección de personalidades que ocupen puestos políticos o empresariales públicos o privados, bienes y valores en sus desplazamientos, con las características que se detallarán en el Acuerdo que expida el Ministro de Defensa Nacional.



**Art. ... .-** Las armas de **seguridad fija** son aquellas destinadas para la vigilancia armada, que previa autorización se otorgan a las compañías de vigilancia y seguridad privada, instituciones públicas y de derecho privado, con las características que se detallan en el Acuerdo correspondiente, del Ministro de Defensa Nacional.

### **Sección segunda; Armas, Municiones y Químicos**

**Art. 27.-** La importación de armas y municiones de uso civil para las Instituciones Públicas, Paramilitares, de Seguridad Bancaria, Organizaciones de Seguridad Privada y Clubes de Tiro, Caza y Pesca, se realizará a través de los representantes o distribuidores de las empresas extranjeras o por sí misma, previa solicitud por escrito formulada por la máxima autoridad del Organismo que las requiere y siempre que la cantidad a importarse se justifique.

### **Capítulo VII**

#### **De la tenencia y del Permiso de portar armas**

**Art. 79.-** Las Instituciones Bancarias, Organizaciones de Seguridad Privada y más entidades autorizadas por el Comando Conjunto de las FF.AA., que deban entregar las armas de su propiedad a sus miembros, solicitarán los respectivos permisos de portar armas, acompañando la Autorización de Tenencia de Armas actualizada y cumpliendo con los requisitos estipulado en el Acuerdo emitido por el Ministro de Defensa Nacional. Dichos permisos se otorgarán a nombre de la Institución solicitante y las armas solo podrán ser utilizadas en ejercicio de la función de seguridad asignada.

**Art. 80.-** Los representantes legales de las Organizaciones de Seguridad Privada, Instituciones Bancarias, Clubes de Tiro, Caza y Pesca y personas jurídicas legalmente autorizadas, serán responsables por la obtención de los permisos actualizados de las armas utilizadas en sus dependencias, quedando prohibido el uso de las mismas, cuando los usuarios no dispongan de dichos permisos o en asuntos ajenos a la Institución.

## **Título V**

### **Empresas de Seguridad Privada e Instituciones Bancarias**

**Art. 92.-** Solamente las Organizaciones de Seguridad Privada registradas en la Dirección de Logística conforme al Art. 13 literal b) del presente Reglamento y que cuenten con la autorización del funcionamiento por parte del Ministerio de Gobierno, podrán solicitar como tales, los permisos para portar armas, previa renovación de su respectiva Autorización de Tenencia de Armas.

**Art. 93.-** Corresponde a la Dirección de Logística del Comando Conjunto y a los Organismos militares de control en su respectiva jurisdicción, realizar inspecciones a las Organizaciones de Seguridad Privada, Bancaria y más personas jurídicas en todo lo relacionado con la tenencia y permiso de portar armas, municiones y accesorios.

**Art. 94.-** Las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada podrán importar, adquirir localmente o poseer armas de acuerdo a la capacidad de cobertura de dichas compañías con las justificaciones respectivas.

**Art. 95.-** Para conferir permisos de portar armas a personal propio de empresas o instituciones que cumplieren funciones de guardianía, vigilancia y protección de instalaciones bajo su responsabilidad, se cumplirá previamente con los requisitos previstos en el Acuerdo que para el efecto expedirá el Ministerio de Defensa.

En todo caso, se autorizará hasta un máximo de 5 armas de propiedad y uso exclusivo de dichas empresas, y, en caso de requerirse mayor número, se empleará los servicios de las compañías de seguridad privada.

**Art. 96.-** Los Organismos de Control, realizarán inspecciones de verificación a las instalaciones de las instituciones o empresas que han recibido el permiso de portar armas.

## **2.4.7 ORDEN GENERAL MINISTERIAL 129 DEL 06-07-2012 REFORMAS AL ACUERDO MINISTERIAL 1407 DEL 28 DE NOVIEMBRE DEL 2011.**

### **Anexo “B”**

#### **Clasificación de las armas de uso deportivo y de seguridad**

##### **Para seguridad**

Son aquellas armas destinadas para uso exclusivo en seguridad:

**Armas letales.-** Armas que tienen la capacidad de causar lesiones y hasta la muerte.

##### **a. Armas de fuego para seguridad fija.**

Son aquellas destinadas para la vigilancia armada que previa autorización se otorgan a las compañías de seguridad privada, instituciones públicas de derecho privado y son las siguientes:

1. Revólveres hasta el calibre 38mm.
2. Pistolas hasta el calibre 9mm.
3. Escopetas desde el calibre 10mm, hasta el calibre 410 mm, o sus equivalentes

##### **b. Armas de fuego para seguridad móvil.**

Son las destinadas a la protección de personas que ocupan cargos políticos o empresariales públicos o privados, bienes y valores en sus desplazamientos:

1. Revólveres hasta el calibre 38mm.
2. Pistolas hasta el calibre 9mm.
3. Subametralladoras semiautomáticas hasta el calibre 9mm.

##### **Armas no letales.**

Armas y municiones No letales son aquellas especialmente proyectadas como empleo primario para la incapacitación de personas, teniendo como

objetivo no causar fatalidades o lesiones permanentes, además para neutralizar sospechosos sin causar daño al patrimonio y al medio ambiente.

**a. Armas detonadoras o de fuego (cortas y/o largas)**

1. Detonadoras (que percutan y producen ruido).
2. Detonadoras que disparan gas pimienta, (tiene el cañon semisellado)

**b. Armas neumáticas (cortas y/o largas)**

1. Marcadoras do acción real.
2. Marcadoras que utilizan:
  - Pepperballs (Proyectiles de Pimienta)
  - Rubberballs. (Proyectiles de Caucho)
  - Powderballs. (Proyectiles de Polvo inerte)
  - Otros tipos de proyectiles para marcadoras.
3. Airsoft, neumaticas y eléctricas que utilizan:
  - Pepperballs (Proyectiles de Pimienta)
  - Rubberballs. (Proyectiles de Caucho)
  - Powderballs. (Proyectiles de Polvo inerte)
  - Otros tipos do proyectiles para airsoft,
4. Cualquier otro tipo do lanzador.

**c. Armas eléctricas.**

- 1, Electroshocks. (Electrochoque)
2. Taser (dardo eléctrico)
3. Bastones eléctricos

Otras no previstas en los literales anteriores, siempre y cuando tengan similares características, previa autorización de la Dirección de Logística del Comando Conjunto do las Fuerzas Armadas.

Nota: Las armas para seguridad serán comercializadas a personas naturales y jurídicas (a las compañías de seguridad privada) que se encuentren autorizadas por los Organismos competentes y la utilización de estas armas, serán de exclusiva responsabilidad del propietario.

Los importadores y comerciantes deberán dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 16 del acuerdo ministerial 1407 del 29 de noviembre del 2011.

Para el registro de las armas no letales de uso deportivo y para seguridad cumplirán con los siguientes requisitos:

1. Solicitud dirigida al director de Logística del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas elaborada (Según Formato K), y presentada en el Centro de Control de Armas de su jurisdicción.
2. Presentar una copia notariada de la factura y de la resolución de importación entregada por el importador comerciante.
3. Copia a colores de la cédula de ciudadanía y del certificado de votación, vigente.

#### **2.4.8 INSTRUCTIVO PARA LA CONCESIÓN DE PERMISOS DE UNIFORMES A LAS COMPAÑÍAS DE SEGURIDAD PRIVADA, DEL 17 DE NOVIEMBRE DEL 2008.**

**Art. 1.-** Se sujetarán a las disposiciones de este Instructivo todas las compañías que se dediquen a la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de las modalidades previstas en la Ley, constituidas jurídicamente, y que operan en el territorio nacional.

**Art.3.-** Los Permisos de Uniformes, su renovación o extinción serán de competencia del Jefe del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, de la Inspectoría General de la Policía Nacional, con sede en Quito; quién actuara para este efecto con sujeción a las pertinentes disposiciones de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, su Reglamento de aplicación y el presente instructivo.

**2.4.9 MANDATO CONSTITUYENTE NO. 8, (ELIMINACIÓN Y PROHIBICIÓN DE LA TERCERIZACIÓN, INTERMEDIACIÓN LABORAL, CONTRATACIÓN LABORAL POR HORAS Y CUALQUIER FORMA DE PRECARIZACIÓN DE LAS RELACIONES DE TRABAJO), DEL 30 DE MARZO DEL 2008**

**Art. 3.-** Se podrán celebrar contratos con personas naturales o jurídicas autorizadas como prestadores de actividades complementarias por el Ministerio de Trabajo y Empleo, cuyo objeto exclusivo sea la realización de actividades complementarias de: vigilancia, seguridad, alimentación, mensajería y limpieza, ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la usuaria.

**2.4.10 MINISTERIO DE TRABAJO, R.O 43, DEL 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2008, Y EN CONCORDANCIA CON EL ART. 124 DEL CÓDIGO DE TRABAJO.**

**Art. 1.-** Fijar las remuneraciones mínimas sectoriales legales, a nivel nacional, que reciban los trabajadores protegidos por el Código de Trabajo que laboran: en la rama o actividad económica de COMPAÑÍAS DE GUARDIANIA Y SEGURIDAD PRIVADA, Y OTROS SERVICIOS DE VIGILANCIA, de acuerdo a la estructura aprobada en la Comisión sectorial.

**2.4.11 ACUERDO MINISTERIAL Nº 1872 REFORMA AL REGLAMENTO DE CENTROS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL 2 DE MARZO DEL 2011.**

**Art. 27.- De los objetivos de la formación y capacitación,** impulsar el desarrollo del talento humano dedicado a la actividad de la seguridad privada, a través de su participación en eventos académicos legalmente estructurados, a fin de contar a corto plazo con personal con nueva visión de servicio en la seguridad privada.

La formación y capacitación se impartirá en la modalidad presencial, siguiendo los módulos establecidos; no obstante, también se podrá incluir dentro del proceso de formación, el trabajo del cursante en procesos de investigación, tareas dirigidas, grupos de trabajo y otras metodologías, contándose para ello, con el apoyo de tutorías y medios tecnológicos para cumplir efectivamente su objetivo.

**Art. 28.- Del pensum de estudios**, cada centro deberá presentar la planificación curricular original, desarrollado específicamente para atender la necesidad de prestación de los servicios educativos, cuya estructura temática estará conforme al literal k) del Art. 15 de este reglamento.

La planificación deberá asegurar siempre el equilibrio del personal a capacitarse, procurando el desarrollo de conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes positivas en cumplimiento a la ley.

El pensum deberá enfocarse en la acción preventiva y mitigación de riesgos orientados a cumplir estándares universalmente establecidos para su práctica, que será desarrollado de acuerdo al perfil que consta en el instructivo que el Ministerio del Interior emitirá para el efecto.

**Art. 29.-** La formación y capacitación, deberá incluir obligatoriamente los siguientes niveles:

- ✓ Primer Nivel: Guardia de vigilancia y seguridad privada, modalidad fija.
- ✓ Segundo Nivel: Guardia de vigilancia y seguridad privada, modalidad móvil.
- ✓ Tercer Nivel: Supervisores de vigilancia y seguridad privada.
- ✓ Cuarto Nivel: Investigadores privados.

**Art. 30.- Primer nivel.-Guardia de vigilancia y seguridad privada (modalidad fija)**, tendrá una carga horaria de 120 horas; distribuido en un tiempo no menor a dos meses, deberá contar con el sustento apropiado, mediante el desarrollo teórico-práctico del pensum planteado y ejecutado de manera individual, de acuerdo a las especificaciones siguientes:

1. Legislación relacionada al servicio de seguridad y vigilancia privada. 10 horas
2. Procedimientos Generales de Seguridad Privada. 10 horas
3. Procedimientos en puestos fijos y seguridad electrónica. 15 horas
4. Notas, Reportes e Informes Escritos. 5 horas
5. Desarrollo personal y humano. 15 horas
6. Derechos Humanos. 7 horas
7. Primeros auxilios. 10 horas
8. Situaciones de emergencia y evacuaciones. 15 horas
9. Seguridad Industrial y manejo de extintores. 8 horas
10. Perfil psicológico del delincuente. 5 horas
11. Entrenamiento físico, defensa personal y uso de armas no letales. 10 horas
12. Conocimiento básico de armas y práctica de tiro. 10 horas

**Art. 31.-** El personal de vigilancia y seguridad privada (modalidad fija), cada año contado desde la fecha de registro en el Ministerio del Interior, recibirá reentrenamiento, teniendo una carga horaria de 16 horas y se enfocará en las materias teórico-prácticas, correspondientes al nivel y conforme al requerimiento del usuario.

Cada tema de reentrenamiento deberá contar con una calificación de la destreza práctica demostrada durante el curso.

**Art. 32.- Segundo nivel.-Guardia de vigilancia y seguridad privada (modalidad móvil).**-Para acceder a este curso, el aspirante deberá haber aprobado el primer nivel, señalado en los artículos precedentes.

Dicho nivel tendrá una duración de 40 horas en un tiempo no menor a un mes.

**Art. 33.-** El pensum del segundo nivel para guardia de vigilancia y seguridad privada (modalidad móvil), sin perjuicio de otros relacionados, deberá incluir los siguientes temas:

1. Conocimiento de equipos de protección. 5 horas
2. Mecánica en operaciones de seguridad. 2 horas



- |   |          |
|---|----------|
| 3. Conocimiento de la legislación pertinente.           | 8 horas  |
| 4. Protección a ejecutivos, carga críticas y valores.   | 15 horas |
| 5. Seguridad de las comunicaciones y de la información. | 5 horas  |
| 6. Conocimiento de armas y práctica de tiro.            | 5 horas  |

**Art. 34.-** Para aprobar el segundo nivel, los cursantes deberán cumplir quince horas de entrenamiento teórico-práctico en el conocimiento, manejo y uso de armas, entre el primero y segundo nivel; este entrenamiento deberá ser dirigido únicamente para el tipo de armamento y munición permitidos por la ley y reglamentos; y, debidamente registrados en la Unidad Técnica de Control de Armas.

**Art. 35.-** El personal de seguridad móvil, cada año, contado desde la fecha de registro en el Ministerio del Interior, recibirá reentrenamiento; tendrá una carga horaria de 16 horas y se enfocarán en las materias teórico-prácticas, correspondientes al nivel y conforme al requerimiento del usuario.

Cada tema de reentrenamiento deberá contar con una calificación de la destreza práctica demostrada durante el curso.

**Art. 36.- Nivel de formación de supervisores de vigilancia y seguridad privada.**

Para acceder a este curso, el aspirante deberá haber aprobado previamente los dos primeros niveles de formación.

Dicho curso de formación técnica, tendrá una duración de 40 horas con una duración no menor a un mes.

El nivel de formación de supervisores de vigilancia y seguridad privada, deberá contar con el siguiente pensum:

- |  |          |
|--|----------|
| 1. Administración de seguridad privada.                | 16 horas |
| 2. Administración de Recursos Humanos.                 | 8 horas  |
| 3. Coordinación con las entidades del sistema público. | 8 horas  |
| 4. Legislación aplicada a la seguridad privada.        | 8 horas  |

**Art. 37.-** El reentrenamiento para supervisores se realizará cada año contado desde la fecha de registro en el Ministerio del Interior, con una carga

horaria de 10 horas, se enfocará en ejercicios teórico-prácticos. Cada tema deberá contar con una calificación de la destreza práctica demostrada durante el curso.

**Art. 40.-** Desarrollo de los cursos.-Previo al inicio de cada curso, los centros de formación y capacitación deberán remitir al Ministerio del Interior la planificación de acuerdo a la siguiente información:

- ✓ Datos informativos.
- ✓ Antecedentes.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Organización de los eventos.
- ✓ Competencias a alcanzar.
- ✓ Malla curricular.
- ✓ Cuadro de docentes.
- ✓ Nómina de alumnos matriculados.
- ✓ Metodología.
- ✓ Evaluación.
- ✓ Cronogramas.
- ✓ Horarios.
- ✓ Firmas de responsabilidad.

El Ministerio del Interior coordinará con los organismos pertinentes a fin de realizar los controles del cumplimiento de la planificación de los cursos de formación, capacitación y los procesos inherentes al desarrollo de los mismos.

La evaluación y control de los centros será en cualquier momento realizado por los departamentos correspondientes de la Policía Nacional.

La capacitación deberá estar sustentada con los documentos que demuestren la asistencia individual, las calificaciones de pruebas y trabajos,

efectuados durante el tiempo indicado, estos archivos deberán mantenerse disponibles en físico y digital en el centro de formación y capacitación y podrán ser auditados por el Ministerio del Interior a través del organismo competente en el momento que sea requerido.

**Art. 41.-** Una vez finalizado cada nivel; y, en un término máximo de 8 días, el centro de formación y capacitación deberá remitir un informe de evaluación de dicho curso al Ministerio del Interior; para que este organismo avale el contenido del informe a través del departamento correspondiente; este informe deberá llevar la firma de responsabilidad del representante legal y del Director.

El informe deberá contar con la siguiente información:

- ✓ Datos informativos.
- ✓ Antecedentes del informe.
- ✓ Objetivos del informe.
- ✓ Actividades realizadas donde se registre el porcentaje de ejecución.
- ✓ Estadísticas con los promedios por módulo, promedio general y otros que el Ministerio del Interior requiera.
- ✓ Listado de alumnos, cuadro de calificación por módulo y promedios.
- ✓ Listado de número de certificado emitido a cada alumno.
- ✓ Observaciones.
- ✓ Firmas de responsabilidad.

Los cursantes deberán alcanzar al menos la calificación promedio de 14/20 y una asistencia mínima del 80% en el correspondiente nivel para su aprobación, sustentada en la evaluación parcial de cada módulo en las áreas cognitiva, de destrezas y de valores, estos resultados serán avalados por el Ministerio del Interior a través del organismo competente.

Los cursantes que no alcanzaren la calificación promedio antes referida, se someterán a un proceso de retroalimentación desarrollado por el centro con un tiempo máximo del 10% de la carga horaria que conforma el nivel.

**Art. 42.-** El Ministerio del Interior realizará la inscripción y emitirá la certificación de quienes hayan aprobado los niveles o cursos respectivos, como requisito previo a ejercer las actividades descritas en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y sus reglamentos.

Los miembros de la Fuerza Pública en servicio pasivo, que quieran acceder a laborar en el ámbito de la seguridad privada y que no se encontraren comprendidos en prohibiciones legales, se someterán a una prueba de conocimientos acorde a la función a desempeñar ante el Ministerio del Interior y serán avalados por el departamento correspondiente, para su acreditación.

#### **2.4.12 RESOLUCIÓN NO. 3309 MINISTERIO DEL INTERIOR DR. JOSÉ SERRANO SALGADO DEL 13 DE JUNIO DEL 2013**

**Art. 1.- Convalidar,** la formación, capacitación y especialización de guardias de vigilancia y seguridad privada brindada por las compañías; Centro de Formación en Seguridad Privada, CEFOSEG Cía. Ltda., Seguridad Nacional y Profesional, SENAPRO Cía. Ltda., y Centro de Formación y Capacitación de Personal de Vigilancia y Seguridad Privada; INCASI Ecuador Cía. Ltda., respectivamente.

**Art. 2.-** Disponer a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, emita las credenciales de identificación al personal de guardias que han cumplido los requisitos establecidos en la Transitoria Segunda del Reglamento de Centro de Formación y Capacitación de Personal de Vigilancia y Seguridad Privada. Publicado en el Registro Oficial No. 420 de 05 de abril de 2011.

#### **2.4.13 RESOLUCIÓN NO. JB-2011-1851, DE LA JUNTA BANCARIA DEL ECUADOR**

**Art. 40.-** En lo relacionado al transporte de fondos y valores, las instituciones financieras deberán:

**40.1** Brindar apoyo a los clientes que solicitaren el servicio de seguridad para el retiro o depósito de dinero en efectivo, cuando se trate de altas sumas, esta actividad la realizarán en coordinación con la Policía Nacional;

**40.2** En lo relacionado a la recepción y envío de efectivo y valores, efectuar en áreas de acceso restringido al público y por personal autorizado por la institución, que eviten su exposición a riesgos, debiendo incluirse estos procedimientos en los “Manuales de seguridad y protección”;

**40.3** En el traslado de fondos y valores, ser realizado por compañías debidamente autorizadas, utilizando vehículos blindados que cuenten con ventilación adecuada, sistemas de comunicación y personal de seguridad debidamente capacitado y entrenado. Las instituciones deberán mantener actualizadas las fichas con los nombres, firmas y fotografías del personal de la empresa transportadora de fondos y valores;

**40.4** La compañía contratada por la institución para el transporte de fondos y valores deberá contar con los seguros necesarios que resguarden dichos fondos en caso de robo u otras contingencias; y,

**40.5** Aquellos bancos o entidades financieras que requieran transportar por sus propios medios, fondos y valores, realizarlo en compartimentos de seguridad, cuya combinación solo conozca el personal de la entidad encargado de recibir dichos fondos y valores. Además, el envío de dichos fondos y valores debe ser acompañado de un guardia de seguridad o personal de policía y dos (2) funcionarios de la entidad. Los fondos y valores deben ser entregados en forma directa a las bóvedas y cajas fuertes.

#### **2.4.14 RESOLUCIÓN No. JB-2011-1895, DE LA JUNTA BANCARIA DEL ECUADOR.**

**Art. 1.-** Resuelve incluir el siguiente artículo:

**“Artículo 12.-** Las instituciones del sistema financiero también podrán prestar el servicio de transporte de especies monetarias y valores, a través de las respectivas instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero,

debidamente calificadas por este organismo de control y que tengan este objeto exclusivo.

Para el desarrollo de sus actividades, este tipo de instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero se sujetarán a lo dispuesto en el artículo 9 del “Instructivo para el control, funcionamiento, supervisión del servicio de seguridad móvil en la transportación de valores y las normas de blindaje internacionales que deben cumplir los vehículos blindados que presten este servicio”, expedido mediante Acuerdo Ministerial No. 1580 de 8 de julio del 2010, publicado en el segundo suplemento del Registro Oficial No. 252 de 6 de agosto del 2010.”

**En su Art. 2.- Resuelve realizar las siguientes reformas al Art. 40, de la Resolución JB-2011-1851, a través de la Resolución No. JB-2011-1895.**

**1.- Sustituir el primer artículo por los siguientes:**

“Artículo 40.- Las instituciones financieras podrán transportar por cuenta propia especies monetarias y valores vinculadas con sus actividades, sin que puedan prestar este servicio a otras entidades; o, realizar tal transportación a través de sociedades de servicios auxiliares del sistema financiero, calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con lo dispuesto en el cuarto inciso del artículo 1 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

En lo relacionado al transporte de fondos y valores, las instituciones financieras deberán:

**2.- Sustituir el numeral 40.3, por el siguiente:**

40.4 “Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 40.5, los vehículos blindados utilizados para tales transportaciones deberán cumplir con las normas técnicas determinadas en el artículo 9 del “Instructivo para el control, funcionamiento, supervisión del servicio de seguridad móvil en la transportación de valores y las normas de blindaje internacionales que

deben cumplir los vehículos blindados que prestan este servicio”, contenido en el Acuerdo Ministerial No. 1580 de 8 de julio del 2010;”

### **3.- Sustituir el numeral 40.5, por el siguiente:**

40.5 “Aquellos bancos o instituciones financieras que requieran transportar por sus propios medios, fondos y valores, deberán hacerlo en los vehículos blindados mencionados en el numeral 40.3; o, en su defecto en compartimentos de seguridad, cuya combinación solo conozca el personal de la entidad encargado de recibir dichos fondos y valores, en compañía de un guardia de seguridad o personal de policía y dos (2) funcionarios de la entidad. En este último caso, los fondos y valores deben ser entregados en forma directa a las bóvedas y cajas fuertes.”

## **2.5 HIPÓTESIS.**

El actual marco legal, no permite brindar un óptimo servicio de calidad a las compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofertan el servicio de transporte de valores, documentos valorados y joyas en el DMQ.

### **2.5.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.**

#### **✓ NORMA LEGAL O JURÍDICA**

**NORMA JURIDICA.**- Regla de conducta cuyo fin es el cumplimiento de un precepto legal. Para Gierke, "la norma jurídica es aquella regla que, según la convicción declarada de una comunidad, debe determinar exteriormente, y de modo incondicionado, la libre voluntad humana".

**NORMA LEGAL.**-La ley o cualquiera de sus preceptos cuando es compleja o extensa.

#### **✓ NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS INTERNOS DE LAS COMPAÑÍAS.**

**REGLAMENTO.**- Es toda disposición jurídica de carácter general y con valor subordinado a la Ley dictada por la Administración, en virtud de su competencia propia.

**MANUAL**.- Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.

**PROCEDIMIENTOS**.- “Documento de carácter Obligatorio que contiene disposiciones legislativas, reglamentarias o administrativas y que ha sido adoptado y publicado por su organismo investido de los poderes necesarios a tal efecto”

✓ **NIVEL DE CALIDAD**

**ISO 9001-2008**.-Promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. (Publicaciones Vértice S.L., 2010, pág. 20)

**CALIDAD DEL SERVICIO**.- La Sociedad Estadounidense para el control de calidad, define la calidad como las características de un producto o servicio que se apoyan en su capacidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas del cliente. (Kotler & Armstrong, 2008, pág. 206).

✓ **SEGURIDAD DE CALIDAD**

**SISTEMA DE CALIDAD**.- Para que un programa de calidad sea efectivo, se requiere dotarlo de herramientas y medios apropiados en un sistema activo, cuyo resultado es el cumplimiento de las políticas, objetivos de calidad y las metas de la organización. Esto es lo que se denomina sistema de calidad. (Vallejo Rosero, 1996, pág. 186)



## CAPITULO III

### 3 METODOLOGÍA.

#### 3.1 PARADIGMAS DE INVESTIGACIÓN.

En esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo, método inductivo y la investigación exploratoria, para en base a estos enunciados lograr un mejor trabajo investigativo sobre la transportación de valores; en tal virtud los autores: (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006, pág. 21) dicen:

“El enfoque cualitativo proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista “fresco, natural y completo” de los fenómenos, así como flexibilidad”.

Asimismo, “Investigación o estudio exploratorio se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes”. (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006, pág. 100)

El Método Inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal Torres, 2006, pág. 56)

#### 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación **por sus objetivos es aplicada**, debido a que estará orientada en razón de su utilidad, así; “La investigación aplicada, es aquella que está obligada a trabajar de acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidos de la investigación básica, usando como método la

observación y experimentación, para dar soluciones a los problemas que ayuden a la sociedad” (Vargas Figueroa, 2011).

También se ha considerado para el desarrollo de este trabajo una investigación de **tipo documental y de campo**, documental debido a que se necesita obtener información de fuentes bibliográficas y digitales; y de campo porque se necesita recurrir a las compañías para obtener la información real mediante entrevistas y observación.

**Por su naturaleza** la presente investigación es de **toma de decisiones**, Según Salazar, dice: La Toma de Decisiones es un proceso sistemático para escoger la opción que sea la que nos ofrezca las mayores probabilidades de mejorar la eficiencia y eficacia de nuestras organizaciones para la creación de Valor a todos sus Grupos de Interés.

**Por el alcance**, esta investigación es de **tipo descriptiva**, (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006) dicen: “Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

Esta investigación es un **proyecto factible**, porque se va a desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada de reglamentar las normas y procedimientos operativos en el manejo en la transportación y custodia de valores, documentos valorados y joyas, (Arias, 2006) dice: “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

#### **3.3.1 POBLACIÓN.**

Por ser este proyecto una investigación cualitativa enfocada al análisis de las normas y procedimientos operativos en el manejo de la transportación y custodia de valores, documentos valorados y joyas de las compañías de

seguridad que ofertan el servicio en el Distrito Metropolitano de Quito, primero se ha investigado sobre las compañías que existen en el país y en el Distrito Metropolitano de Quito y que se encuentran registradas en el COSP.

Según el Departamento de Control y Supervisión de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) en el Ecuador existen cerca de 20 compañías que ofertan el servicio de transporte de valores legalmente inscritas y habilitadas para dar este servicio.

#### **CUADRO No. 1**

##### **Compañías de Transporte de Valores en el Ecuador.**

<b>NOMBRE DE LA COMPAÑÍA</b>	<b>UBICACION</b>
TEVCOI CIA. LTDA.	Quito, Av. La prensa No. 35-58
G4S SECURITY CIA. LTDA.	Quito, Luis Cordero E12-114 y Toledo. Quito
VASERUM CIA. LTDA.	Quito, Sn Isidro del Inca, cuarta transversal
SEPRONAC CIA. LTDA.	Quito, Macos Aguirre N47-117 y Miguel Bedoya
SEAWOLF CIA. LTDA.	Quito, Mariano Jimbo No. 40-64 y Gaspar de Villarreal.
SENAPRO CIA. LTDA.	Quito, José Ortón 30-34 y Paul Rivet
FORTIUS CIA. LTDA.	Guayaquil, Cdla. Kennedy
SEGUSUR CIA. LTDA.	Guayaquil, Maldonado y Eloy Alfaro
SEREMSEPRI	Guayaquil, Av. 9 de octubre No 413.
INPROSECURITY CIA. LTDA.	Guayaquil, Cdla. Francisco de Orellana Mz. E solar 13
BANCO BOLIVARIANO	Guayaquil, Junín 200 y Panamá.
PROGUARD CIA. LTDA.	Guayaquil, Cdla. Las Fragatas Mz 11 villa 5
CISEPRO CIA. LTDA.	El Oro, Pichincha y nueve de Mayo
TEVSUR CIA. LTDA.	Cuenca, Imbabura 1-70 y Av. 12 de abril

**Fuente: COSP**

De las compañías anteriormente señaladas, 6 se encuentran legalmente regularizadas y con permisos de funcionamiento en el DMQ., de las cuales la Compañía SENAPRO está dedicada al transporte y custodia de valores para las compañías petroleras de la Amazonía y a la capacitación y formación de vigilantes de seguridad privada. De estas compañías se eligieron a las 4 primeras para el análisis de la presente investigación, debido a que cubren la mayor demanda en el DMQ.

- ✓ Empresa TEVCOL Cía. Ltda.
- ✓ Empresa G4S (Wackenhut) Cía. Ltda.
- ✓ Empresa VASERUM Cía. Ltda.
- ✓ Empresa SEPRONAC Cía. Ltda.

### 3.3.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA.

**Muestra.**- “En el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. Sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006, pág. 562)

El tamaño de la muestra esta escogido como **estudios de caso** y esta investigación está dirigida a obtener la información necesaria sobre las normas y procedimientos operativos, orientadas a mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y la calidad de gestión operativa de las compañías de seguridad privada, que ofertan el servicio de transportación y custodia de valores, documentos valorados y joyas en el Distrito Metropolitano de Quito; por esto se obtendrá información de las compañías de seguridad privada anteriormente señaladas.

**Población = Muestra.**

### 3.4 MÉTODOS Y TIPOS DE MUESTREO

Para la presente investigación se empleó el tipo de muestreo no probabilístico.

**Muestra no probabilística.**- “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006, pág. 241)

### 3.5 DISEÑO DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Para la obtención de datos se acudió a múltiples fuentes de información como son: las cuatro compañías que ofertan el servicio de transportación y custodia de valores documentos valorados y joyas del Distrito Metropolitano de Quito; se obtuvo información de las páginas web de las compañías; También se solicitó información a las instituciones que regulan y supervisan esta actividad como: Ministerio del Interior a través de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana; Inspectoría General de la Policía Nacional, a través del Departamento de Control y Supervisión de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP); y de las entidades privadas como: La Cámara de Seguridad Privada del Ecuador (CASEPEC), y de la Asociación Nacional de Compañías de Seguridad Integral e Investigación. (ANESI); finalmente del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana.

Para el efecto se aplicó la técnica de entrevista y encuesta o cuestionario tipo cerrado a los gerentes de las compañías de seguridad privada modalidad transporte de valores, y a los ejecutivos de dirección y control; así como también se realizó observaciones directas de las normas y procedimientos que aplican las compañías de transporte de valores; se aplicó una encuesta a algunos clientes de las compañías de seguridad y finalmente se investigó en textos, documentos, revistas, páginas web, etc.

**Entrevista.-** Una entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta, se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra u otras (el entrevistado(s)) las hay *estructuradas*, *semiestructuradas* y *abiertas*, las *estructuradas*, en estas el entrevistador se dirige en base a una guía de preguntas específicas, las *semiestructuradas*, se basan en guías de preguntas y el entrevistador puede introducir preguntas adicionales, *las abiertas* se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006, pág. 597)

**Cuestionarios.-** Tal vez, sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006, pág. 310)

**Encuestas.-** Se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos. (Grande & Abascal, 2005, pág. 14)

**Observación Directa.-**“Implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006, pág. 587). Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Se la hará en el campo preferentemente en las instituciones bancarias.

**Investigación documental.-** “Es una fuente muy valiosa de datos cualitativos, nos pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio” (Hernández S., Baptista L., & Fernández-Collado, 2006, pág. 614). Se buscó las fuentes y contenidos relacionados con la presente investigación que ayuden a fundamentar de mejor manera el proyecto.

### **3.6 PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó primeramente la revisión de información bibliográfica existente sobre el tema y en base a éste se estructuró el contenido de la misma, con ésta información se preparó cuestionarios para entrevistas y encuestas, dirigidas a los Representantes de las compañías que ofertan el servicio del transporte de valores en el Distrito Metropolitano de Quito y clientes en general de este servicio. **(Ver anexo 1).**

Así mismo se entrevistó a los señores: Presidente de la Cámara de Seguridad Privada del Ecuador (CASEPEC); Jefe del Departamento de Control y Supervisión de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP);

Director de Gestión de Seguridad Ciudadana, Presidente de la Asociación Nacional de Compañías de Seguridad Integral e Investigación (ANESI), sobre las normas y procedimientos jurídicos existentes que regulan y permiten el desarrollo de esta actividad en el DMQ., y al Jefe del Observatorio de Seguridad Ciudadana del DMQ.

Se realizó la observación directa en las entidades bancarias y centros comerciales, cuando el personal de las compañías realiza las operaciones de entrega-recepción de valores, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos operativos establecidos por el Estado y por las mismas compañías.

Se obtuvo información bibliográfica referente a Normas Internacionales como: UNE-EN-108-161-1986; UNE-EN-108-162-1986; UNE-EN-1063-2001; UNE-108-13-2002; UNE-EN-1522-1999; NIJ-0-108.01, a fin de verificar si las compañías de seguridad y transporte de valores se acogen a estas normas.

Así mismo se consultó a la OAE (Organismo de Acreditación Ecuatoriano), y a Bureau Veritas Certification (Bureau Veritas Ecuador), a fin de conocer los procesos de certificación de calidad.

A través de la página de Internet del Registro Oficial del Ecuador, y de Acuerdos y Resoluciones Ministeriales, se obtuvo información referente a las normas, reglamentos, instructivos y acuerdos, que regulan la actividad de transporte de valores en nuestro país.

### **3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

#### **✓ NORMA LEGAL O JURÍDICA**

Se consideró dentro de esta variable las categorías, LEYES, REGLAMENTOS, INSTRUCTIVOS, PLANES, ORDENANZAS, DECRETOS, que existen en nuestro país para permitir, regular y controlar la actividad del transporte de fondos y valores

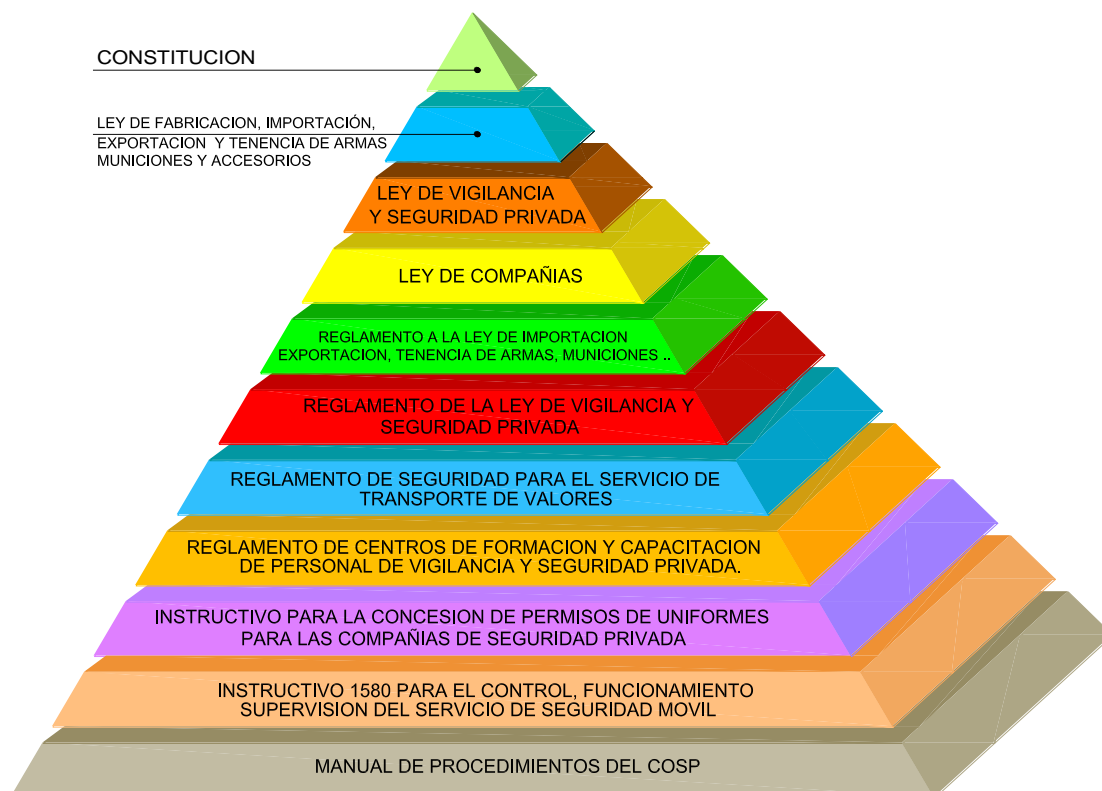
Se realizó una recopilación de todo el marco legal existente en nuestro país y a continuación se ubica el cuadro resumen de las mismas.

**CUADRO No. 2****Normas vigentes en el Ecuador que regulan la actividad del transporte de valores.**

<b>No.</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>FECHA DE EXPEDICION</b>
1	Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencias de Armas, Municiones y Accesorios.	Decreto Supremo 3757, R.O. 311, del 07 de noviembre de 1980, con la última modificación del 09 de marzo del 2009.
2	Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Organizaciones de Seguridad Privada	Expedido con Decreto Ejecutivo No.2697, publicado en el R.O. 765 del 09 de septiembre de 1991.
3	Reglamento a Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencias de Armas, Municiones y Accesorios.	Decreto Ejecutivo 2065, R.O. 32, del 27 de marzo de 1997.reformado el 5 de febrero del 2009.
4	Reforma al Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Organizaciones de Seguridad Privada	Expedido con Decreto Ejecutivo No.1104, publicado en el R.O. 257 del 13 de febrero de 1998.
5	Codificación de la Ley de Compañías	Codificación S.N, R.O. 312, del 05 de noviembre de 1999.
6	Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	R.O 130 del 22 de Julio del 2003.
7	Manual de Procedimientos para el Departamento de Control y Supervisión de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP)	Resolución No. 2007-001-IGPN, O.G. No. 049.
8	Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. Art. 5; Art 16; Art. 26 y 27.	R.O 383 del 17 de julio del 2008
9	Instructivo para la concesión de permisos de uniformes a las compañías de seguridad privada, del 17 de noviembre del 2008.	17 de noviembre del 2008
10	Instructivo 1580 para el Control, Funcionamiento, Supervisión del Servicio de Seguridad Móvil en la Transportación de Valores y las Normas de Blindaje Internacionales, que deben cumplir los Vehículos Blindados	R.O 252 2do. Suplemento del 06 de agosto del 2010
11	Resolución de la Junta Bancaria del Ecuador No. JB-2011-1851, Art. 40	10 de enero del 2011
12	Acuerdo Ministerial N° 1872, Reforma al Reglamento de Centros de Formación y Capacitación de Personal de Vigilancia y Seguridad Privada.	2 de Marzo del 2011
13	Resolución de la Junta Bancaria del Ecuador No. JB-2011-1895, reforma el Art. 40	15 de marzo del 2011
14	Orden General Ministerial 129, Ministerio de Defensa Nacional, Reformas al Acuerdo Ministerial 1407 del 28 de noviembre del 2011.	6 de Julio del 2012
15	Resolución No. 3309 Ministerio del Interior José Serrano Salgado.	13 de Junio del 2013
16	Reglamento de Seguridad para el Servicio de Transporte de Fondos y Valores.	Acuerdo Ministerial 3493 del 13 de agosto del 2013



Así también en la figura 4 se realiza una jerarquización en base a la escala de Kelsen de las leyes y reglamentos vigentes y tener una mejor perspectiva del ordenamiento de estos documentos.



**FIGURA No. 4.- Orden jerárquico de las normas vigentes para las Compañías de vigilancia y seguridad privada.**

#### ✓ **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS INTERNOS DE LAS COMPAÑÍAS.**

Dentro de esta variable se considera las categorías REGLAMENTOS INTERNOS, MANUALES, PLANES, PROCEDIMIENTOS, POLITICAS, debido a que las compañías de seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores son organizaciones legalmente constituidas que poseen una serie de documentos que controlan y regulan las diferentes operaciones que realizan.

#### ✓ **NIVEL DE CALIDAD**

Es de gran importancia analizar dentro de esta variable las categorías: NORMAS ISO 9001-2008, NORMAS INTERNACIONALES y bajo estas

categorías se analizaran otros parámetros de referencia como son las CERTIFICACIONES DE CALIDAD, EFICIENCIA y EFICACIA, a fin de determinar el nivel de calidad del servicio que ofertan las compañías de vigilancia y seguridad privada en lo que respecta al transporte de fondos y valores para sus clientes y para la ciudadanía en general.

Dentro de esta variable es de vital importancia analizar también la CALIDAD DEL SERVICIO ya que de esta depende la fidelidad de los clientes y el desarrollo de la compañía.

✓ **SEGURIDAD DE CALIDAD**

Seguridad de calidad es una necesidad natural permanente y vital del ser humano (Vallejo, 1996), Por esta razón es necesario analizar esta variable relacionada con la seguridad que toman las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores, bajo la categoría MEDIDAS de SEGURIDAD, ya que de la manera como se preste depende la tranquilidad familiar, la integridad personal, patrimonial y en últimas, el orden social y la paz general.

## **CAPITULO IV**

### **4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **4.1 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS.**

El presente capítulo tiene como objetivo el análisis y la presentación de resultados obtenidos durante la investigación, realizada a los diversos actores e integrantes de la transportación de valores mediante entrevistas y cuestionarios aplicados a los representantes de las compañías de vigilancia seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ; a colaboradores de entidades financieras y autoridades de los diferentes entes de regulación y control; además se presentan los datos obtenidos de la investigación documental y de campo.

Para el análisis e interpretación de resultados obtenidos se tomó como base el procesamiento cualitativo y el análisis descriptivo estadístico con los datos extraídos de las entrevistas y cuestionarios, datos que en algunos casos se representan de manera cuantitativa para una mejor interpretación y en otros únicamente lo hacemos de manera descriptiva narrativa.

Primeramente se analiza el cuestionario de las normas y procedimientos jurídicos existentes y el cumplimiento de los mismos por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada; posteriormente se analizan los cuestionarios y entrevistas, referente a la estructura, normas y procedimientos operativos internos de la compañías, calidad de servicio y satisfacción de los clientes, y finalmente se analiza la investigación documental y de campo; esto de acuerdo a la hipótesis planteada y a las variables independientes y dependientes, cuyo objetivo es verificar o descartar la hipótesis antes indicada.

Al final del análisis de cada variable se realiza la respectiva verificación de cada pregunta de investigación realizada para cada una de ellas, mismas que nos servirán para la comprobación de la hipótesis planteada.

## 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS.

### ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS.

“El actual marco legal, no permite brindar un óptimo servicio de calidad a las compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofertan el servicio de transporte de valores, documentos valorados y joyas en el DMQ.”

#### 4.2.1 VARIABLE: NORMA LEGAL O JURIDICA.

- ✓ CATEGORÍA LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS, INSTRUCTIVOS, PLANES, ORDENANZAS Y DECRETOS.

#### PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:

1. ¿Cree que el Estado Ecuatoriano, ha emitido las normas y procedimientos reglamentarios adecuados para el desarrollo de la transportación de valores?

TABLA No. 1

Normas y Procedimientos adecuados para la transportación de valores en Ecuador.

RESULTADO	CANTIDAD
SI	1
NO	2
TOTAL	3

FUENTE: Cuestionario de Investigación

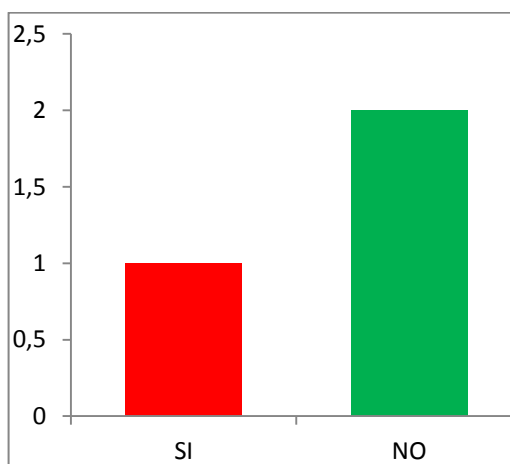


FIGURA No 5: Normas y procedimientos adecuados para el transporte de valores en Ecuador

### **Análisis e interpretación:**

Referente a que si el estado ha emitido normas y reglamentos adecuados para la transportación de valores, 2 de las 3 compañías encuestadas consideran que el Estado **no** ha emitido las normas y procedimientos adecuados para el transporte de valores, y solamente 1 de las empresas considera que sí. En tal virtud estos datos indican que debe revisarse la norma a fin de estructurarla de acuerdo a nuestro medio

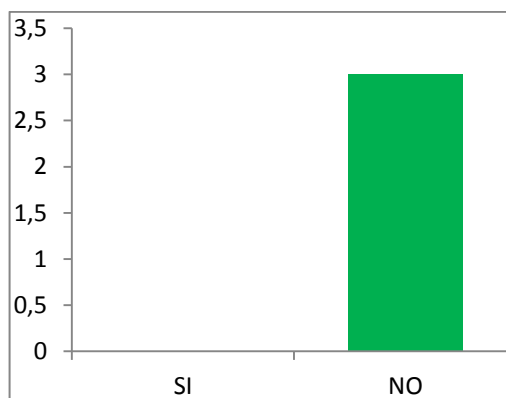
### **2. ¿Cree que es suficiente lo especificado en la Ley y su Reglamento de vigilancia y seguridad privada vigentes para el desarrollo de la actividad del transporte de valores?**

**TABLA No. 2**

**Es suficiente la Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada para la transportación de valores.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	0
NO	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE:** Cuestionario de Investigación



**FIGURA No 6:** Es suficiente la Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada para la transportación de valores.

### **Análisis e interpretación:**

Las compañías encuestadas consideran que no es suficiente lo especificado en la Ley y el Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada

para el desarrollo de la actividad del transporte de valores, observándose la necesidad de que el Estado regule específicamente esta actividad.

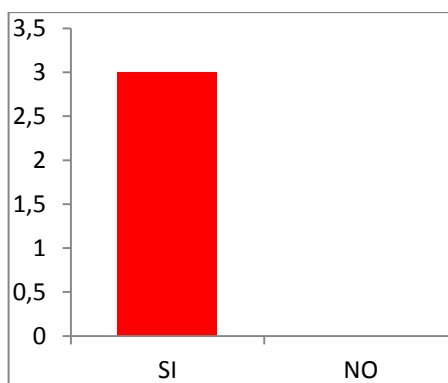
**3. ¿Su compañía cumple con las normas estipuladas en la Ley y su Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada vigente?**

**TABLA No. 3**

**Cumplimiento de Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE:** Cuestionario de Investigación



**FIGURA No 7: Cumplimiento de Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada.**

**Análisis e interpretación:**

Las compañías objeto de esta investigación cumplen con la normativa estipulada en la ley de Vigilancia y Seguridad Privada y su reglamento.

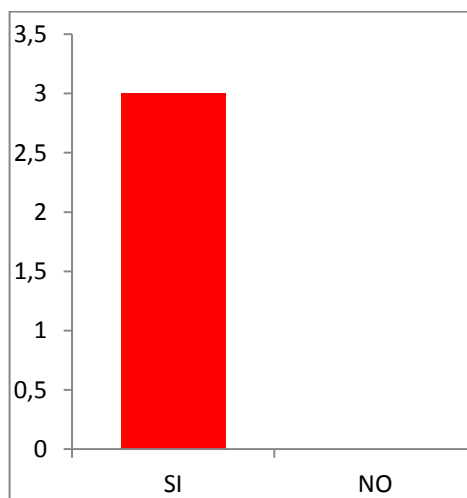
**4. ¿Considera necesario hacer una revisión e implementación en la ley y su Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada?**

**TABLA No. 4**

**Revisión e implementación de la Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE:** Cuestionario de Investigación



**FIGURA No 8: Revisión e Implementación de la Ley y Reglamento de Vigilancia de Seguridad Privada.**

#### **Análisis e interpretación:**

Todas las compañías encuestadas consideran que se debería hacer una revisión e implementación de la Ley y su Reglamento de Vigilancia y seguridad Privada existente en Ecuador.

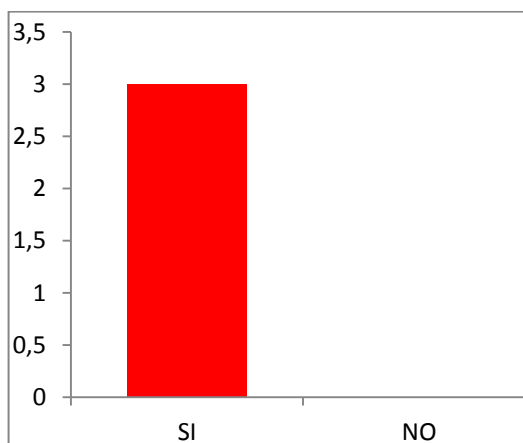
#### **5. Según el Instructivo 1580, donde se dispone las normas y procedimientos para el registro de vehículos blindados y de sus normas técnicas. ¿Su compañía cumple con lo estipulado en este Instructivo?**

**TABLA No. 5**

**Cumplimiento de registro de vehículos blindados y normas técnicas del Instructivo 1580**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 9: Cumplimiento del registro de vehículos blindados y normas técnicas del Instructivo 1580**

#### **Análisis e interpretación:**

Todas las compañías de Vigilancia y seguridad Privada, que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., cumplen con el registro de vehículos blindados y con las normas técnicas establecidas en el Instructivo 1580.

- 6. ¿Se cumple con las normas de seguridad para el transporte de valores especificados en el Capítulo II del último Reglamento de Seguridad para el servicio de transporte de fondos y valores (Acuerdo 3493, del Ministerio del Interior publicado el 13 de agosto del 2013)?**

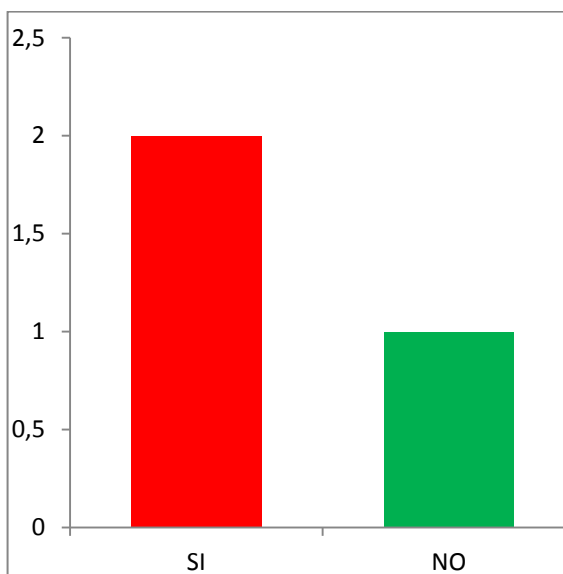
**TABLA No. 6**

**Cumplimiento del reglamento de seguridad del 13 de agosto del 2013**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	2
NO	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**





**FIGURA No 10: Cumplimiento del reglamento de seguridad del 13 de agosto del 2013.**

#### **Análisis e interpretación:**

Dos de las compañías de vigilancia y seguridad privada que han sido encuestadas cumplen con la normativa estipulada en el último reglamento de seguridad para el servicio de transporte de valores emitido el 13 de agosto del 2013 y una de ellas no cumple.

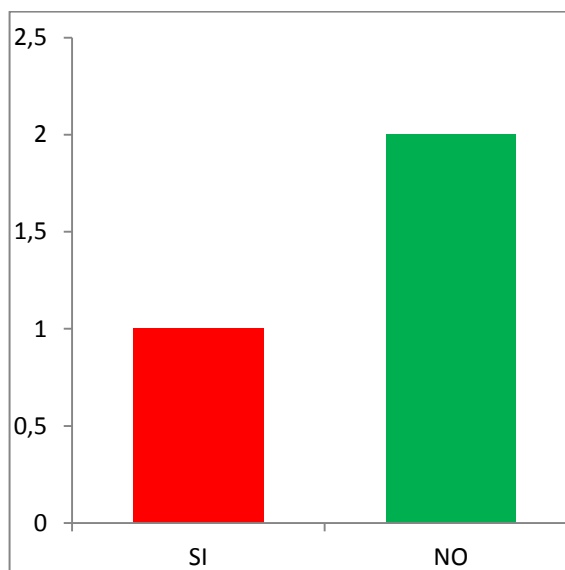
#### **7. ¿Cree que el COSP cumple con sus funciones encomendadas y hace cumplir las normas y procedimientos vigentes en el ámbito de la seguridad privada y en especial de la transportación de Valores?**

**TABLA No. 7**

**El COSP hace cumplir las normas y procedimientos vigentes y de la transportación de valores**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	1
NO	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 11: El COSP hace cumplir las normas y procedimientos vigentes y de la transportación de valores**

#### **Análisis e interpretación:**

Dos de las compañías de vigilancia y seguridad privada creen que el COSP no cumple con las funciones encomendadas y no hace cumplir las normas y procedimientos en el ámbito de la seguridad privada y sobre todo referente al transporte de valores; solamente una de estas compañías cree que si cumple.

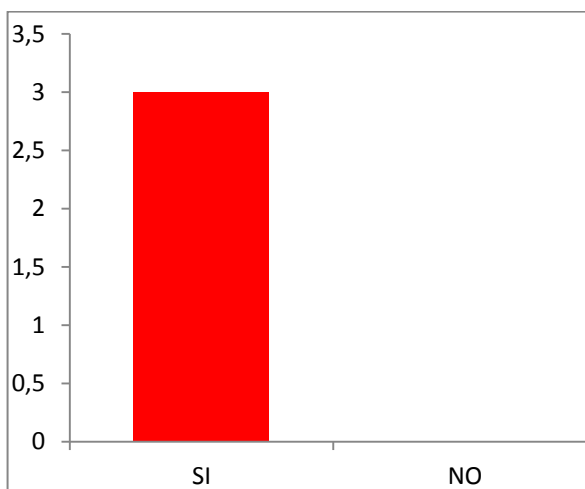
#### **8. ¿Referente a las armas, municiones, accesorios, material y equipo, la compañía cuenta con los permisos necesarios para su uso y empleo?**

**TABLA No. 8**

**Permisos necesarios para el uso de armas, municiones, accesorios, material y equipo por parte de las compañías.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 12: Permisos necesarios para el uso de armas, municiones, accesorios, material y equipo por parte de las compañías.**

#### **Análisis e interpretación:**

Todas las Compañías de vigilancia y seguridad privada, objeto de esta investigación cuentan con permisos pertinentes para el uso de armas, municiones, accesorios, material y equipo según lo dispuesto en la Ley y su Reglamento de fabricación, importación, exportación, comercialización y tenencia de armas, municiones, explosivos y accesorios, vigente.

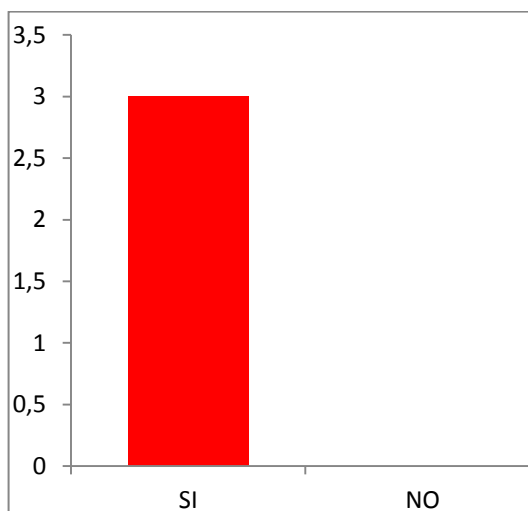
#### **9. Según el Instructivo para la concesión de permisos de uniformes para las compañías de seguridad privada publicado el 17 de noviembre del 2008. ¿Su compañía cumple con este Instructivo?**

**TABLA No. 9**

**Cumplimiento del Instructivo para concesión de permisos de uniformes.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 13: Cumplimiento del Instructivo para concesión de permisos de uniformes.**

#### **Análisis e interpretación:**

Las tres compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., cumplen con lo dispuesto en el instructivo para la concesión de permisos de uniformes, es decir acatan lo dispuesto en esta norma.

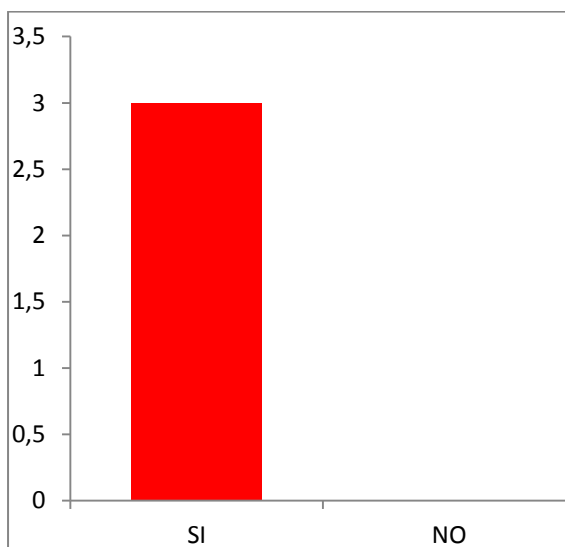
#### **10. ¿Su compañía cumple con el Mandato No. 8, publicado el 30 de marzo del 2008?**

**TABLA No. 10**

**Sobre el cumplimiento del Mandato 8.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 14: Sobre el cumplimiento del Mandato 8.**

#### **Análisis e interpretación:**

Las tres compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., cumplen con lo estipulado en el Mandato 8.

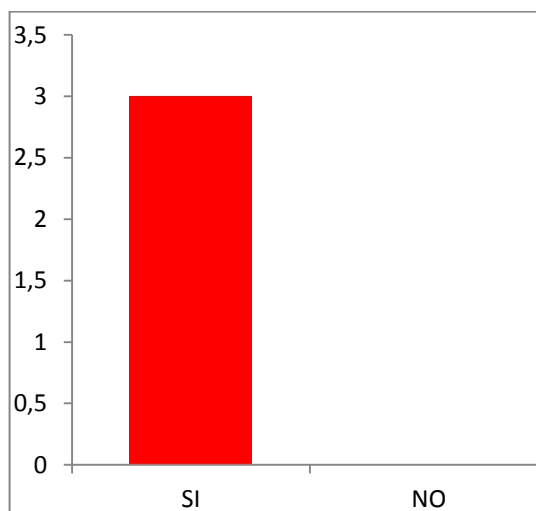
**11. Según el R.O. No. 43, del 24 de septiembre del 2008, y que está en concordancia con el Art. 124 del Código de Trabajo, en donde se fijan las remuneraciones mínimas para los trabajadores de las compañías de seguridad privada. ¿Su compañía cumple con esta norma?**

**TABLA No. 11**

**Cumplimiento de la norma de las remuneraciones mínimas para los trabajadores de las compañías de seguridad privada.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 15: Cumplimiento de la norma de las remuneraciones mínimas para los trabajadores de las compañías de seguridad privada.**

#### **Análisis e interpretación:**

Las tres compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofertan el servicio de transporte de valores del DMQ., cumplen con lo dispuesto sobre las remuneraciones mínimas para los trabajadores de las compañías de seguridad privada.

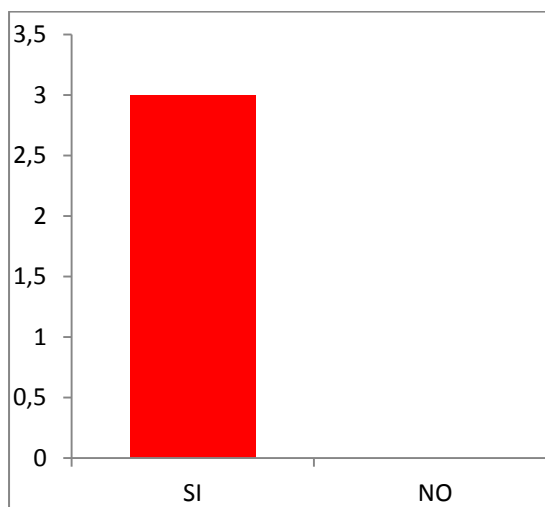
#### **12. ¿Cree que su compañía cumple con el Acuerdo Ministerial No. 1872, del 2 de marzo del 2011, donde se especifican: Los objetivos, la formación y la capacitación del talento humano?**

**TABLA No. 12**

**Cumplimiento de Acuerdo Ministerial No. 1872, sobre la formación y capacitación del talento humano.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE:** Cuestionario de Investigación



**FIGURA No 16: Cumplimiento de Acuerdo Ministerial No. 1872, sobre la formación y capacitación del talento humano.**

### **Análisis e interpretación:**

Las tres compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., cumplen con lo establecido en el acuerdo Ministerial No. 1872, es decir acatan lo dispuesto en cuanto a la formación y capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada que poseen dentro de sus compañías.

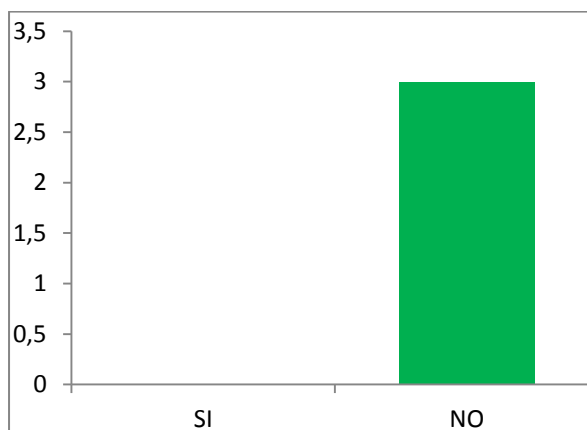
### **13. ¿Cree usted, que son suficientes las horas y asignaturas para capacitación establecidas en el Acuerdo Ministerial 1872?**

**TABLA No. 13**

**Carga horaria y asignaturas dentro del pensum de estudios, son suficientes para la capacitación.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	0
NO	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 17: Carga horaria y asignaturas dentro del pensum de estudios, son suficientes para la capacitación.**

#### **Análisis e interpretación:**

Las 3 compañías de vigilancia y seguridad privada objeto de esta investigación que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., creen que no son suficientes las horas y asignaturas establecidas para la capacitación de los vigilantes de seguridad privada, establecidas en el Acuerdo Ministerial 1872, evidenciándose un indicador, que debe revisarse el Reglamento de Capacitación para el talento humano de las compañías de vigilancia y seguridad privada.

#### **14. ¿Qué porcentaje de su talento humano se encuentran acreditados por las escuelas de capacitación y por el Ministerio del Interior?**

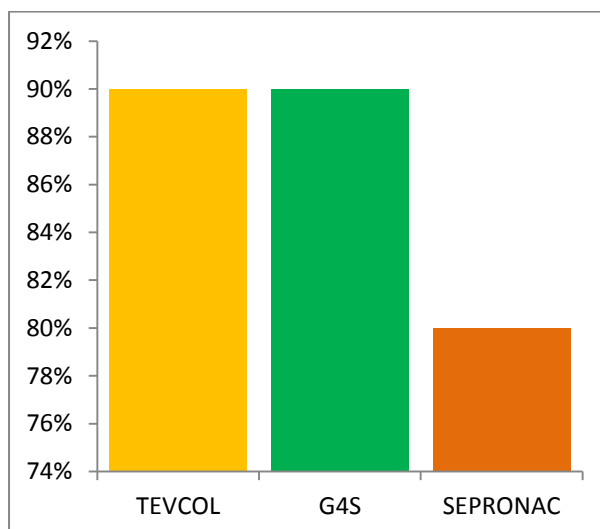
**TABLA No. 14**

**Porcentaje del talento humano acreditado por el Ministerio del Interior en las compañías de vigilancia y seguridad privada.**

RESULTADO	PORCENTAJE
TEVCOL	90%
G4S	90%
SEPRONAC	80%
<b>PROMEDIO</b>	<b>86.6%</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**





**FIGURA No 18: Porcentaje del talento humano acreditado por el Ministerio del Interior en las compañías de vigilancia y seguridad privada.**

#### **Análisis e interpretación:**

Dos de las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ, tienen un 90% de su personal acreditado por escuelas de capacitación y por el Ministerio del Interior. Y una de las compañías tiene el 80 % del personal acreditado por estos organismos.

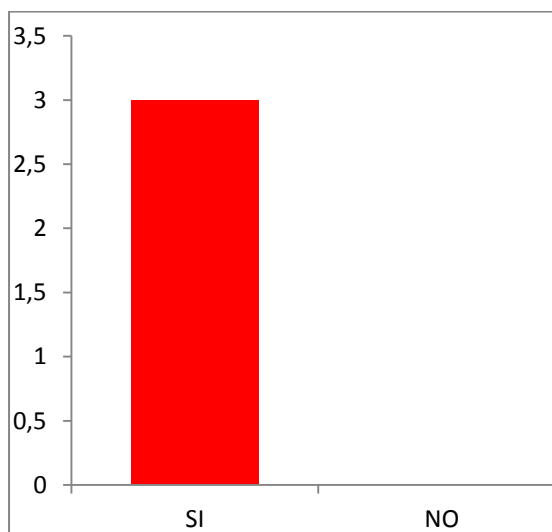
#### **15. ¿Debería realizarse un compendio de nomas y procedimientos operativos específicos para la transportación de valores?**

**TABLA No. 15**

**Necesidad de realizar un compendio de normas y procedimientos operativos para la transportación de valores.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 19: Necesidad de realizar un compendio de normas y procedimientos operativos para la transportación de valores.**

#### **Análisis e interpretación:**

Las compañías objeto de esta investigación, consideran que es necesario que el Estado realice un compendio específico de normas y procedimientos operativos para la transportación de valores, Esto nos da una señal de alerta sobre las normas existentes que se encuentran dispersas en diferentes documentos.

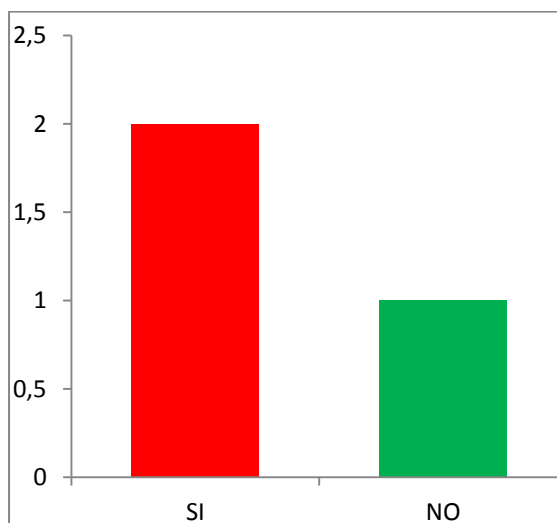
#### **16. Según la Resolución No. JB-2011-1895, del 15 de marzo del 2011. ¿Cree que su compañía cumple con esta resolución?**

**TABLA No. 16**

**Las compañías de vigilancia y seguridad privada, cumplen con la Resolución JB-2011-1895.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	2
NO	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 20: Las compañías de vigilancia y seguridad privada, cumplen con la Resolución JB-2011-1895.**

#### **Análisis e interpretación:**

Dos de las tres compañías de vigilancia y seguridad privada cumplen con lo dispuesto por la Junta Bancaria, sin embargo esta norma es competencia directa de las instituciones financieras.

#### **4.2.2 VARIABLE: NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS INTERNOS DE LAS COMPAÑÍAS.**

- ✓ **CATEGORÍA REGLAMENTOS INTERNOS, MANUALES, PLANES, PROCEDIMIENTOS, POLITICAS.**

#### **PREGUNTAS DE INVESTIGACION:**

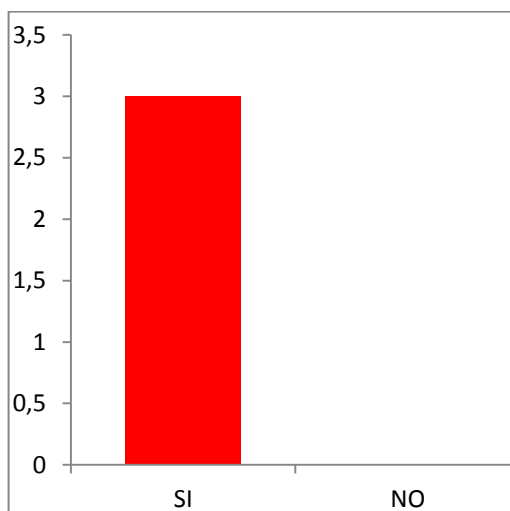
1. **¿Su compañía cuenta con un Plan Estratégico empresarial?**

**TABLA No. 17**

**Compañías que tienen plan estratégico empresarial**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 21: Compañías que tienen plan estratégico empresarial**

### **Análisis e interpretación:**

Las tres compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan en servicio de transporte de valores poseen un plan estratégico empresarial.

### **2. ¿Enumere los planes, reglamentos, manuales de seguridad y otros documentos que posee su compañía?**

#### **CUADRO NO. 3**

**Reglamentos, Planes y Manuales de Seguridad con los que cuentan las compañías.**

DOCUMENTOS	COMPAÑÍAS	TEVCOLO CIA. LTDA.	G4S CIA LTDA.	SEPRONAC CIA. LTDA.	VASERUM CIA. LTDA.
Reglamento Interno		X	X	X	-
Plan de Crisis		X	X	X	-
Plan de Capacitación		X	X	X	-
Plan de Continuidad		X	X		-
Manual de Seguridad		X	X	X	-
Manual de Calidad		X	X	X	-
Manual de Recursos Humanos		X	X	X	-
Manual de manejo de Armas		X	X	X	-
Manual de Procedimientos Operativos		X	X	X	-

**Fuente: Investigación**

### **Análisis e interpretación.**

Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores, cuentan con diferentes tipos de normas internas como: reglamentos, planes, manuales, procedimientos y otros, que les permite la organización, la estructura, el desarrollo de actividades, la especificación de funciones y capacitación continua dentro de su compañía, en los ámbitos administrativos y operativos un ejemplo de esto se muestra en el cuadro No. 3.

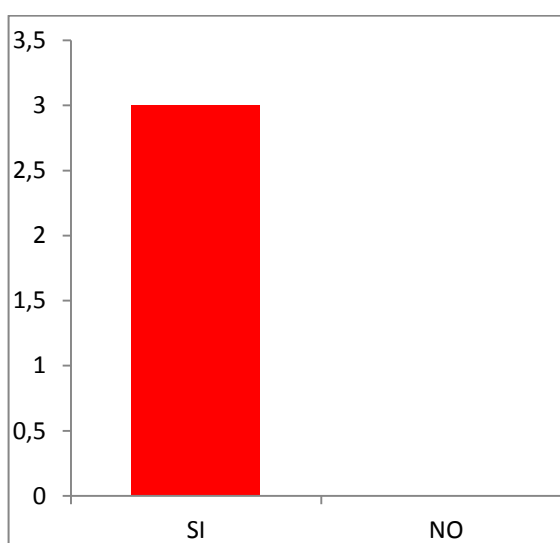
### **3. ¿Los reglamentos, manuales, planes y procedimientos internos que posee su compañía, les ayudan para brindar un mejor servicio?**

**TABLA No. 18**

**Mejora del servicio por empleo de manuales, reglamentos, planes y procedimientos**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE:** Cuestionario de Investigación



**FIGURA No 22:** Mejora del servicio por empleo de manuales, reglamentos, planes y procedimientos

**Análisis e interpretación:**

Los representantes de las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de Transporte de valores en el DMQ, han señalado que el reglamento interno, los planes, manuales y procedimientos que poseen les han ayudado a mejorar los diferentes servicios que ofertan.

#### 4.2.3 VARIABLE: NIVEL DE CALIDAD

##### ✓ CATEGORÍA NORMAS ISO 9001-2008 Y NORMAS INTERNACIONALES,

Para el análisis de esta variable se aplicó un cuestionario y una entrevista a los representantes de las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., además se analizó las normas internacionales que se aplican dentro de nuestro país y que constan en las leyes y reglamentos emitidos por los organismos de control; y a fin de verificar la pregunta de investigación planteada, a continuación se plantean los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados.

#### CERTIFICACIONES DE CALIDAD.

#### PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:

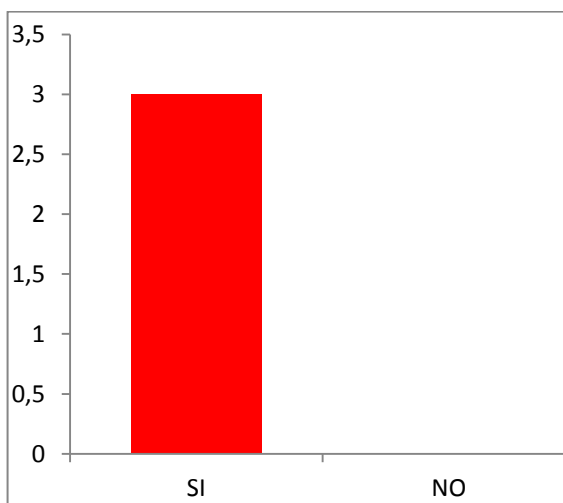
1. ¿Su compañía cumple con los principios de la calidad según la Norma ISO-9001-2008?

TABLA No. 19

Sobre si las compañías cumplen con los principios de la calidad de la Norma ISO 9001-2008.

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

FUENTE: Cuestionario de Investigación



**FIGURA No 23: Sobre si las compañías cumplen con los principios de la calidad de la Norma ISO 9001-2008.**

### **Análisis e interpretación:**

Las tres compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., cumplen con los principios de calidad establecidos en la Norma ISO 9001-2008, y como un plan de mejora continua.

## **2. ¿Con que tipo de certificaciones de calidad cuenta su compañía?**

### **CUADRO NO. 4**

**Certificaciones de calidad que poseen las compañías en el DMQ.**

COMPañÍAS	TEV COL CIA. LTDA.	G4S CIA LTDA.	VASERUM (*)	SEPRONAC CIA. LTDA.
<b>CERTIFICACIONES</b>				
ISO 9001:2008	<b>EN PROCESO</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
ISO 9001:2000	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
BASC - BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE		<b>X</b>	<b>X</b>	
SGS. SOCIEDAD GENERAL DE VIGILANCIA		<b>X</b>	<b>X</b>	
S2M (sostenibilidad Mediación y Medición)			<b>X</b>	

(\*) Los datos aquí especificados sobre la Cía. Vaserum, han sido obtenidos de la página web de esta compañía.

**Fuente: Investigación**

### **Análisis e interpretación:**

Referente a las Normas ISO, las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores, en el DMQ., dos de ellas poseen la certificación de la norma ISO 9001-2008, otra se encuentra en proceso de certificación y una de ellas no posee, sin embargo todas las compañías de seguridad poseen la norma ISO 9001-2000.

Además algunas compañías de seguridad privada, se han preocupado por obtener otras certificaciones como: la SGS, BASC y S2M, que les acreditan su calidad de servicio, como se describe el cuadro No. 5.

### **EFICIENCIA.**

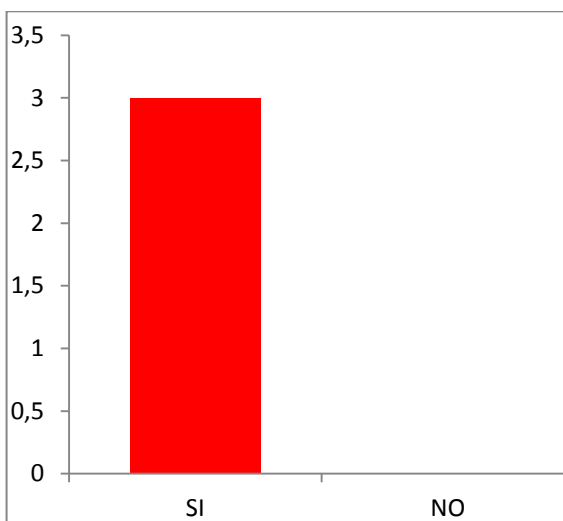
#### **3. ¿Cree que las certificaciones obtenidas por su Compañía, ayudan a mejorar la calidad del servicio?**

**TABLA No. 20**

**Sobre las certificaciones que poseen si les ayudan a mejorar la calidad del servicio.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	3
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 24: Sobre las certificaciones que poseen si les ayudan a mejorar la calidad del servicio.**



### **Análisis e interpretación:**

Las tres compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., creen que las certificaciones obtenidas les dan imagen y credibilidad en el mercado, así como también les ayuda a mejorar la calidad del servicio, esto nos muestra cuán importante y eficiente son las certificaciones.

### **EFICACIA.**

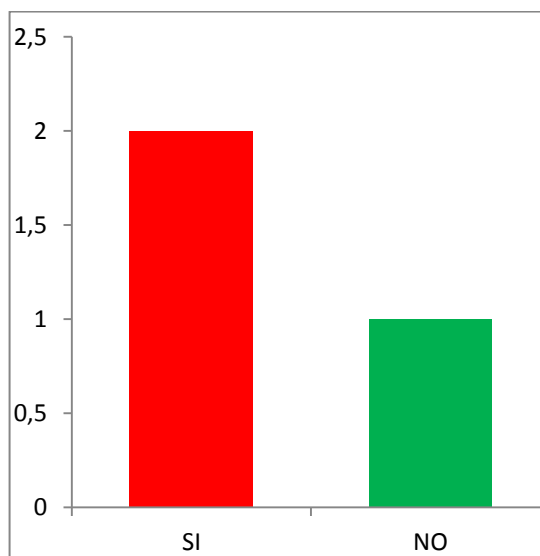
4. **¿Considera usted que las certificaciones de calidad que posee han ayudado a potenciar la calidad del servicio y por ende ha cumplido con sus objetivos como: conquistar un mejor mercado y obtener mayor rentabilidad?**

**TABLA No. 21**

**Eficacia de las certificaciones.**

RESULTADO	CANTIDAD
SI	2
NO	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: Cuestionario de Investigación**



**FIGURA No 25: Eficacia de las certificaciones.**

### **Análisis e interpretación:**

Dos de las compañías objeto de esta investigación indican que **si** han conseguido sus objetivos obteniendo las certificaciones de calidad, mientras que la otra considera que **no** es necesario, evidenciándose que las certificaciones no necesariamente afianzan el crecimiento y desarrollo de una compañía, así 2 de las compañías objeto de estudio no tienen muchas certificaciones como las tienen las otras dos. (ver cuadro No. 4)

#### **✓ CALIDAD DEL SERVICIO**

Para tener una mejor visión de la calidad del servicio se encuestó a 3 clientes por cada compañía de transporte de valores dando un total de 12 personas a las cuales se aplicó un cuestionario que se dividió en tres tipos de preguntas:

1. Preguntas de escala, del 1 al 5, donde **1= malo; 2= regular; 3= bueno; 4= muy bueno; 5= excelente**; así los encuestados escogieron un valor de acuerdo a su criterio. Este primer grupo consta de 4 preguntas, donde los encuestados calificaron, la calidad del servicio, la actitud del personal, la capacitación, y la solución a sus requerimientos.
2. Preguntas de orden cerrado, donde los encuestados escogieron una respuesta entre **SI y NO**. Este segundo grupo consta de 5 preguntas, donde los encuestados calificaron, la satisfacción del servicio, protocolos de servicio y calidad, medidas de seguridad, garantías, pólizas y seguros y el exceso de confianza y rutina.
3. Preguntas de orden abierto, donde los encuestados respondieron a las preguntas como: debilidades y vulnerabilidades, recomendaciones, selección de una compañía para obtener el servicio, quejas y sugerencias y recomendaciones de seguridad cuando transportan altas sumas de dinero.

## PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:

1. Califique la calidad del servicio que le brinda la compañía de transporte de valores, en la escala de 1 a 5.

TABLA No. 22

Datos obtenidos sobre la calidad del servicio.

ESCALA	FRECUENCIA
EXCELENTE	1
MUY BUENO	4
BUENO	7
REGULAR	0
MALO	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

FUENTE: Cuestionario de Investigación

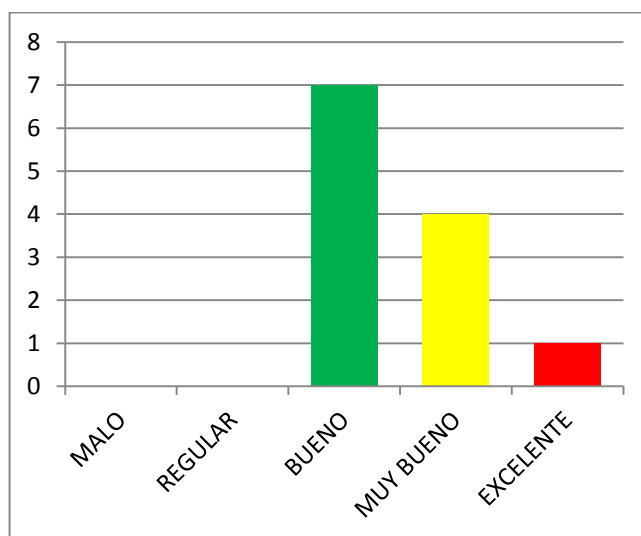


FIGURA No 26: Calidad del servicio

### Análisis e interpretación:

Del total de personas encuestadas 7 consideran que el servicio es bueno, 4 admiten que el servicio es muy bueno, y uno considera que el servicio de transporte de valores es excelente, observándose que la calidad del servicio fluctúa entre bueno y muy bueno.

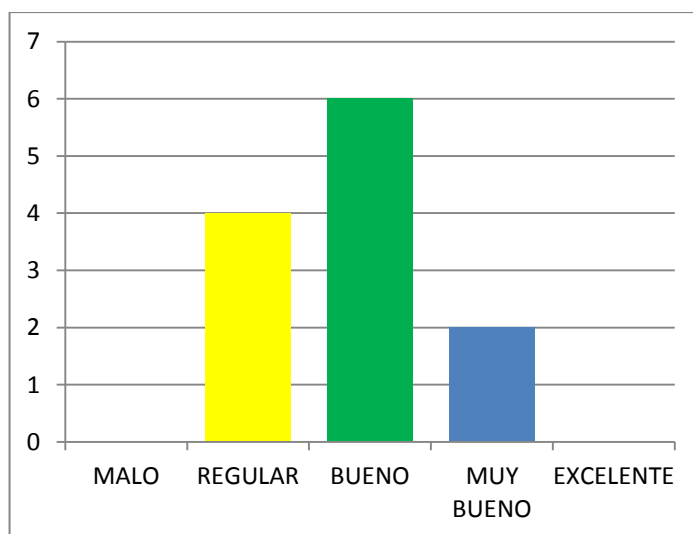
**2. Califique de 1 a 5, la actitud del personal que realiza la actividad del transporte de valores para su empresa.**

**TABLA No. 23**

**Datos obtenidos sobre la actitud del personal que realiza la actividad del transporte de valores.**

ESCALA	FRECUENCIA
EXCELENTE	0
MUY BUENO	2
BUENO	6
REGULAR	4
MALO	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**FUENTE:** Cuestionario de Investigación



**FIGURA No 27:** Actitud del personal que realiza el transporte de valores

**Análisis e interpretación:**

Del total de personas encuestadas 6 consideran que la actitud del personal es bueno, 4 pisan que la actitud del personal es regular y 2 certifican que la actitud del personal es muy buena, observándose que la actitud del personal fluctúa entre regular y bueno.

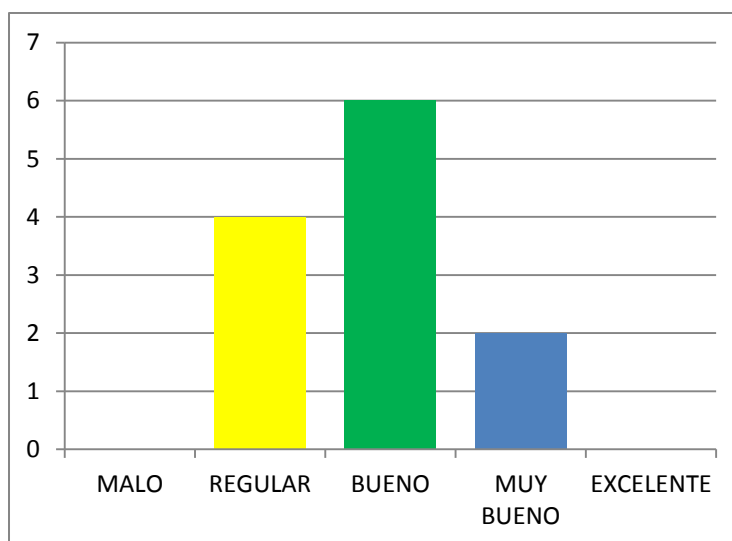
3. Estime en la escala de 1 a 5, si el personal designado a cumplir la actividad del transporte de valores para su empresa está bien capacitado.

**TABLA No. 24**

**Capacitación del personal que realiza la actividad del transporte de valores.**

ESCALA	FRECUENCIA
EXCELENTE	0
MUY BUENO	2
BUENO	6
REGULAR	4
MALO	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**FUENTE:** Cuestionario de Investigación



**FIGURA No 28:** Capacitación del personal que realiza el Transporte de valores

#### **Análisis e interpretación:**

De las 12 personas encuestadas 4 consideran que el personal tiene una capacitación regular, 6 admiten que el personal tiene una capacitación buena, y 2 piensan que la capacitación que poseen es muy buena, observándose que según los encuestados la capacitación del personal fluctúa entre regular y bueno.

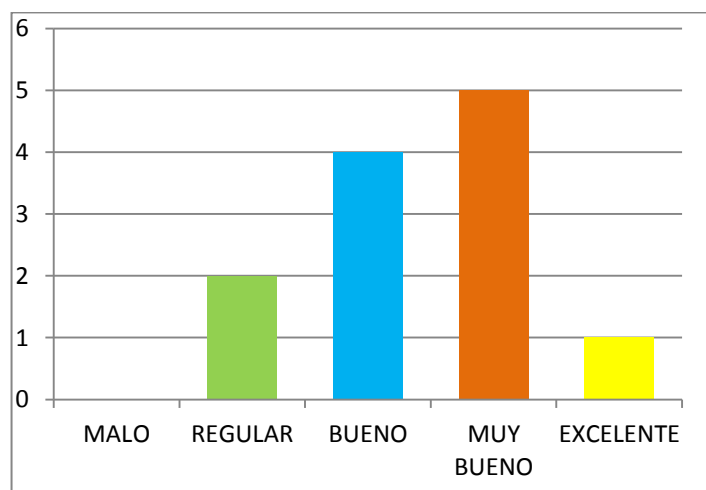
**4. Califique de 1 a 5, la solución de sus requerimientos, por parte de la compañía que le brinda el servicio de transporte de valores.**

**TABLA No. 25**

**Solución a los requerimientos de los clientes por parte de las compañías de transporte de valores.**

ESCALA	FRECUENCIA
EXCELENTE	1
MUY BUENO	5
BUENO	4
REGULAR	2
MALO	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**FUENTE:** Cuestionario de Investigación



**FIGURA No 29:** Solución a los requerimientos de los clientes por parte de las compañías de transporte de valores.

**Análisis e interpretación:**

Del total de personas encuestadas 2 consideran que la solución a sus requerimientos son regulares, 4 dicen que la solución a sus requerimientos son buenos, 5 admiten que la solución a sus requerimientos han sido muy buenos, y 1 resalta que la solución a sus requerimientos ha sido excelente, observándose que las compañías de seguridad buscan la solución a los requerimientos de sus clientes, en tal virtud la solución a los problemas de los clientes oscilan entre bueno y muy bueno.

#### 4.2.4 VARIABLE: SEGURIDAD DE CALIDAD

##### ✓ MEDIDAS DE SEGURIDAD.

#### PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Está usted satisfecho con el servicio brindado por la compañía de seguridad que transporta su dinero?

TABLA No. 26

Satisfacción de los clientes

ESCALA	FRECUENCIA
SI	9
NO	3
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

FUENTE: Cuestionario de Investigación

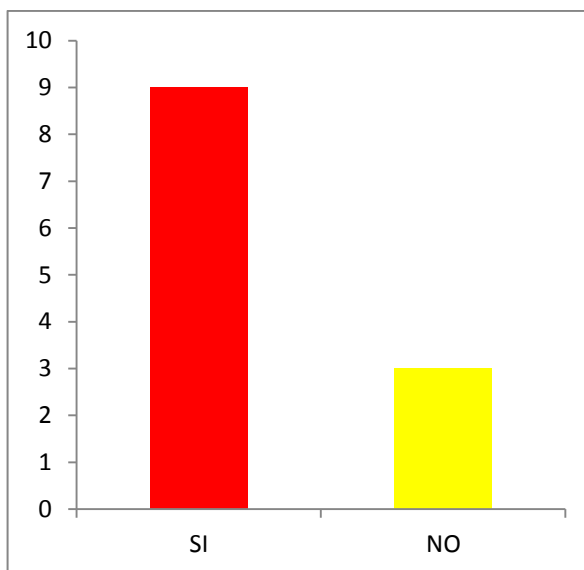


FIGURA No 30: Satisfacción de los clientes

#### Análisis e interpretación:

De 12 clientes entrevistados 9 (75%) consideran que **SI** están satisfechos con el servicio que reciben de las compañías de transporte de valores y 3 (25%) de ellos dicen que **No**.

2. ¿Cree que el personal de la compañía de seguridad que le brinda el servicio de transporte de valores toma las medidas de seguridad al momento de receptor o entregar valores?

TABLA No. 27

Medidas de seguridad que toma el personal a la hora de receptor o entregar valores

ESCALA	FRECUENCIA
SI	7
NO	5
TOTAL	12

FUENTE: Cuestionario de Investigación

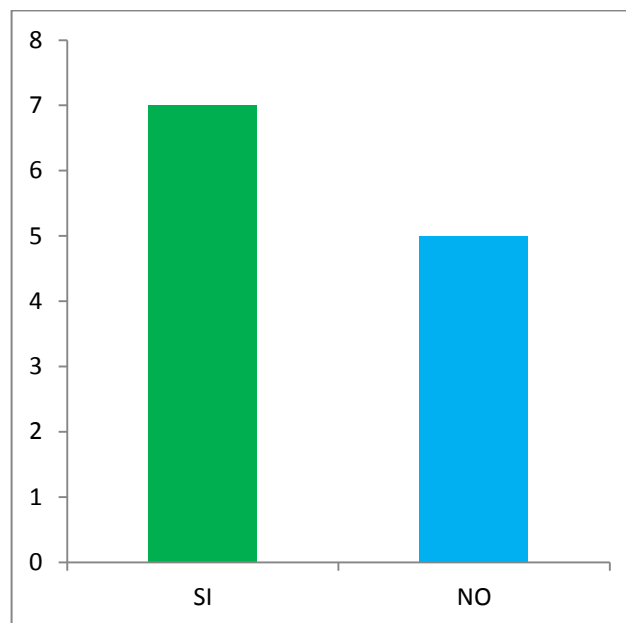


FIGURA No 31: Medidas de seguridad que toma el personal a la hora de receptor o entregar valores

#### Análisis e interpretación:

7 clientes encuestados (58.33%) consideran que **SI** se toman las medidas de seguridad por parte del personal de las compañías y 5 de ellos (41,67%) consideran que **NO** lo hacen, esto nos da una alerta sobre el personal de vigilancia y seguridad que poseen las compañías que pudiera deberse a diversos factores.



### 3. ¿Cree que existe exceso de confianza y rutina por parte del personal que realiza la transportación de valores?

TABLA No. 28

Exceso de confianza y rutina del personal que realiza el transporte de valores

ESCALA	FRECUENCIA
SI	9
NO	3
TOTAL	12

FUENTE: Cuestionario de Investigación

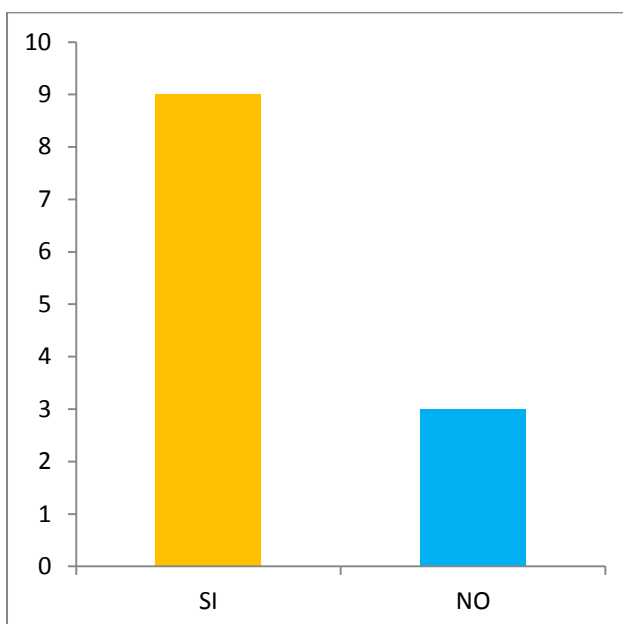


FIGURA No 32: Exceso de confianza y rutina del personal que realiza el transporte de valores

#### Análisis e interpretación:

9 clientes encuestados (75%) consideran que **SI** existe exceso de confianza por parte del personal que realiza el transporte de fondos y valores y 3 de estos (25%) consideran que **NO**, esto nos da una pauta para determinar que el personal de las compañías no está totalmente capacitado para la realización de ésta actividad.

**4. ¿Qué debilidades y vulnerabilidades ha observado en la compañía que le brinda el servicio de transporte de valores a su empresa?**

**Indique 2**

Los clientes encuestados en su mayoría consideraron que existen debilidades y vulnerabilidades al interior de las compañías entre ellas las más comunes que los clientes indicaron fueron:

- ✓ Personal mal capacitado
- ✓ Personal no toma las medidas de seguridad con responsabilidad.
- ✓ Incumplimiento de políticas
- ✓ Impuntualidad
- ✓ Rotación permanente de personal en las compañías
- ✓ Rutas demasiado congestionadas
- ✓ Rutinas por parte del personal
- ✓ Falta de coordinación con la Policía Nacional.

**Análisis e interpretación:**

De lo antes indicado la mayoría de los clientes apuntan a la capacitación, y preparación del personal de vigilantes por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., como las principales debilidades y vulnerabilidades de las compañías.

**4.2.5 DISCUSIÓN Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la verificación de hipótesis primero se realiza el análisis de resultados por cada una de las variables analizadas para las cuales se aplicó el análisis estadístico descriptivo el mismo que arrojó los resultados que se muestran en el siguiente cuadro

**CUADRO No. 5****Resultados del análisis de variables**

VARIABLES	RESULTADOS
<b>NORMA LEGAL O JURÍDICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las normas y procedimientos no son los adecuados</li> <li>✓ No es suficiente lo especificado en la Ley y su Reglamento, para el transporte de valores</li> <li>✓ Es necesario la revisión e implementación de la Ley y su Reglamento</li> <li>✓ Los pensum de estudios no son suficientes para la capacitación</li> <li>✓ Debe realizarse un compendio de normas y procedimientos</li> <li>✓ El COSP, no cumple con las funciones supervisión y control</li> <li>✓ Todas las compañías cumplen con lo estipulado en las diferentes Leyes y Reglamentos vigentes.</li> </ul>
<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS INTERNOS DE LAS COMPAÑÍAS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Todas las compañías cuentan con un plan estratégico empresarial.</li> <li>✓ Todas las compañías poseen Reglamentos, manuales, planes, procedimientos y políticas internas que les permiten organizarse y brindar un mejor servicio</li> </ul>
<b>NIVEL CALIDAD DE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Todas las compañías cumplen con los principios de calidad de la norma ISO 9001-2008.</li> <li>✓ Las compañías poseen algunas certificaciones como son la ISO, BASC, S2M, SGS, etc.</li> <li>✓ Las compañías de vigilancia y seguridad privada creen que las certificaciones son eficientes para brindar un mejor servicio.</li> <li>✓ Las certificaciones no son eficaces a la hora de obtener mejor rentabilidad para las compañías.</li> <li>✓ Los resultados obtenidos de las encuestas indican que la calidad del servicio de transporte de valores se ubica entre bueno y muy bueno.</li> <li>✓ La actitud del personal que realiza el transporte de valores esta entre un rango de regular y bueno.</li> <li>✓ Los clientes creen que el personal se encuentra capacitado entre los niveles regular y bueno.</li> <li>✓ Los encuestados creen que la solución a sus requerimientos tiene un nivel entre bueno y muy bueno.</li> </ul>
<b>SEGURIDAD CALIDAD DE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No todos los clientes están satisfechos con el servicio de las compañías de transporte de valores</li> <li>✓ Los resultados indican que el personal no toman las medidas de seguridad necesarias para recibir o dejar los valores</li> <li>✓ Existe exceso de confianza por parte de los vigilantes que realizan la actividad del transporte de valores</li> <li>✓ Al interior de las compañías existen muchas debilidades y vulnerabilidades enfocadas principalmente al personal que las compañías poseen.</li> </ul>

**FUENTE:** Investigación

**CUADRO No. 6**

**Resumen de Resultados del análisis de variables**

VARIABLES	RESULTADOS
<b>NORMA LEGAL O JURÍDICA</b>	De acuerdo a los resultados obtenidos <b>no son suficientes</b> las Leyes y Reglamentos vigentes para la transportación de valores.
<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS INTERNOS DE LAS COMPAÑÍAS.</b>	Con los resultados obtenidos se puede afirmar que los diferentes documentos como reglamento interno, manuales, planes, y procedimientos internos que poseen las compañías de seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ <b>refuerzan</b> la normativa legal vigente y les ayudan a brindar un <b>mejor servicio</b> .
<b>NIVEL DE CALIDAD</b>	Los resultados obtenidos indican que las normas de calidad ISO 9001-2001 y otras si contribuyen a mejorar la calidad del servicio pero <b>no son 100% eficaces</b> a la hora de obtener mayores beneficios para las compañías. Por los resultados obtenidos podemos decir que las compañías de transporte de valores se encuentran en un nivel de calidad que fluctúa entre <b>BUENO y MUY BUENO</b>
<b>SEGURIDAD DE CALIDAD</b>	Los resultados obtenidos para la verificación de esta variable indica que no existe una satisfacción total por parte de los clientes debido a que no se toman las medidas necesarias al momento de recibir o dejar valores y a un exceso de confianza por parte de los vigilantes de las compañías de seguridad, en resumen no hay una <b>CALIDAD EN LA SEGURIDAD</b> .

**FUENTE:** Investigación

#### 4.2.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Como se observa en el cuadro anterior se verificó cada variable y se pudo determinar que:

- ✓ Las normas Legales y jurídicas que regulan y controlan el servicio del transporte de valores vigentes en la actualidad no son suficientes.
- ✓ Las normas y procedimientos operativos internos de las compañías de vigilancia y seguridad que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores refuerzan la normativa legal y ayudan a brindar un mejor servicio pero no complementan a las mismas.
- ✓ La norma ISO 9001-2008 y otras normas internacionales contribuyen a mejorar la imagen de la compañía, y la calidad del servicio pero no

son 100% eficaces y para sus clientes el nivel de calidad se encuentra entre BUENO y MUY BUENO.

- ✓ Finalmente las compañías no ofrecen una calidad en la seguridad que satisfaga a sus clientes que siempre ven en estas muchas debilidades y vulnerabilidades en la compañía y sobretodo en el personal que realizan la actividad de entrega-recepción de valores.

Por lo antes expuesto se **VERIFICA** la **hipótesis** planteada de que el actual MARCO LEGAL no permite brindar un servicio de calidad a las compañías de Vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores en el DMQ., por lo tanto es necesario replantear nuevas directrices para mejorar este servicio.

#### **4.2.7 RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

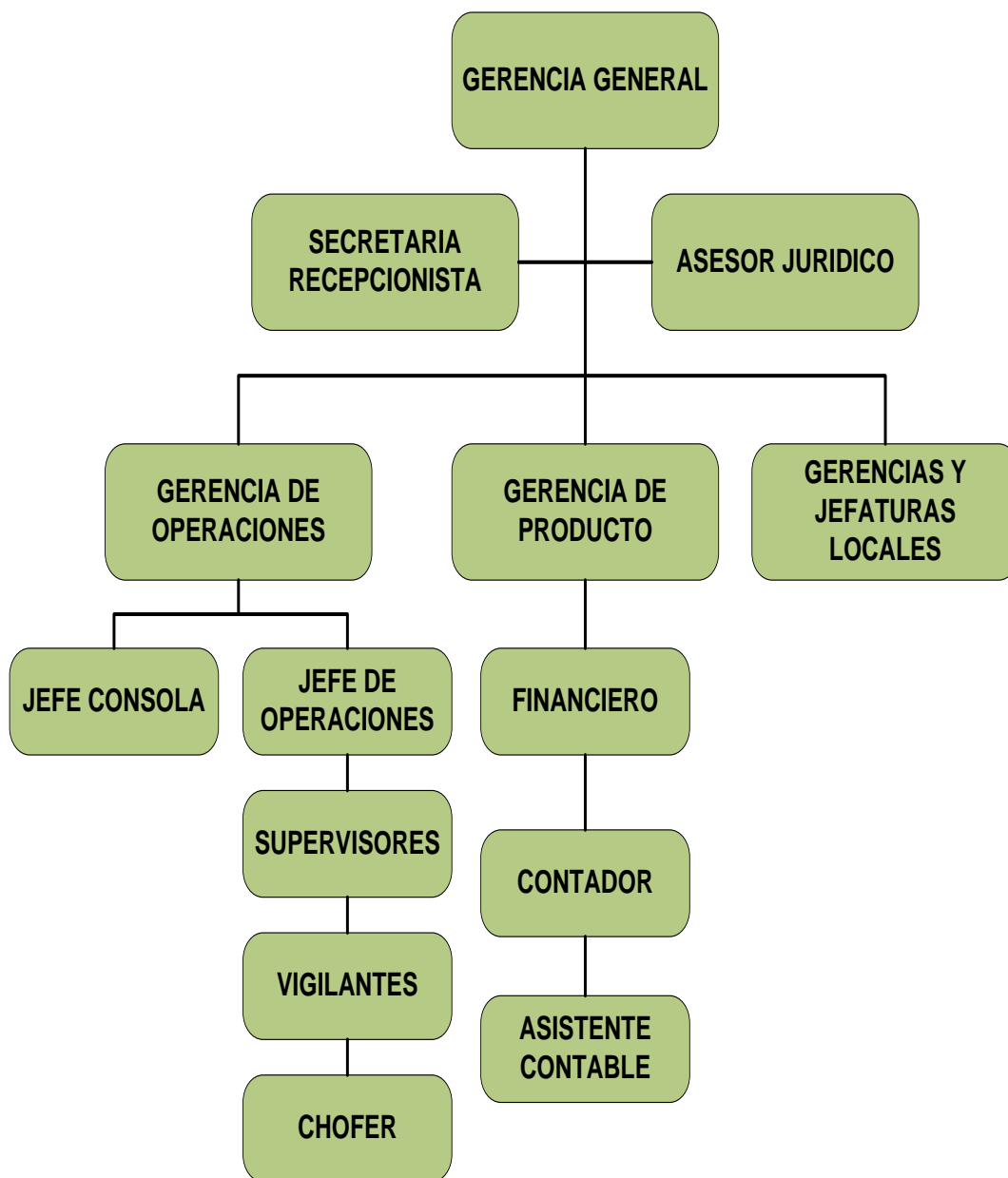
Para reforzar la verificación de la hipótesis y como un medio necesario para poder plantear la propuesta se procede a realizar el análisis de la Investigación de campo en las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en lo referente a su estructura; recursos humanos (reclutamiento, selección, contratación, capacitación e inducción), recursos materiales, medidas de seguridad en el proceso de operación, riesgos laborales y estadísticas delincuenciales, datos importantes para definir la propuesta.

##### **✓ LA ORGANIZACIÓN**

##### **Pregunta de entrevista.**

##### **¿Cuál es la organización de su compañía?**

Las tres compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., objeto de esta investigación poseen una organización similar a una empresa comercial, para el efecto de un mejor entendimiento se muestra un organigrama general de la organización.



**FIGURA No 33: Organigrama de una compañía de transporte de fondos y valores.**

#### **Análisis e interpretación:**

La mayoría de las compañías de transporte de fondos y valores poseen una organización similar a la de la figura No. 30 con algunas variaciones en las compañías más pequeñas ya que no cuentan con sucursales en otras ciudades como por ejemplo la compañía Tevcol Cía. Ltda., y la compañía G4S Cía. Ltda., que son las que poseen la mayor demanda del mercado.

## ✓ MEDIOS HUMANOS

### Personal

#### **Pregunta de entrevista.**

**¿Cómo se compone la tripulación que realiza la operación de transporte de valores?**

El orgánico funcional o tripulación de un vehículo blindado para la transportación de valores está compuesta por:

- ✓ Un conductor
- ✓ Un Jefe de vehículo
- ✓ Un porta fundas o porta valores
- ✓ Un vigilante de seguridad

Los esquemas operativos en cuanto a personal se hallan determinados como respuesta a varios factores y características de los servicios requeridos, esto es de acuerdo a los montos transportados; distancias; riesgos antisociales; amenazas y riesgos del entorno, resultados de evaluaciones, y otros.

#### **Análisis e interpretación:**

Las compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores en función de los factores, características y condiciones, establecen esquemas operativos y empleo de determinados vehículos blindados, así como también refuerzan hasta con 6 elementos para tareas de custodia y/o como soporte al convoy de transporte de valores.

### **Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.**

#### **Pregunta de entrevista.**

**¿Cuál es el proceso de selección y contratación del personal, para la actividad del transporte de valores?**

En el cuadro No. 9 se puede observar que las compañías de vigilancia y seguridad privada que prestan el servicio de transporte de valores, poseen políticas, procedimientos y procesos internos que les permiten seleccionar a sus colaboradores de manera eficiente, cuyo fin es minimizar los riesgos de infiltración por parte de sujetos integrantes de bandas organizadas.

Entre los requisitos mínimos exigidos por las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores, en la fase de reclutamiento son: experiencia mínima de 2 a 3 años en actividades de vigilancia y seguridad, y edad que fluctuó entre 20 y 40 años aproximadamente.

#### CUADRO No. 7

**Normas internas que poseen las Compañías de Transporte de valores para la selección, evaluación, capacitación e inducción del personal.**

AREA	TIPO DOCUMENTO	DESGLOSE	REGISTROS
RECURSOS HUMANOS	Manual de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Selección</li> <li>✓ Perfiles de cargos</li> <li>✓ Evaluación del desempeño</li> <li>✓ Plan de capacitación</li> <li>✓ Presentación de La Empresa</li> </ul>	Guía de Evaluación del desempeño Control documental Evaluación para eventos de capacitación Informe de Capacitación
	Manual del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rol de pagos</li> <li>✓ Vacaciones</li> <li>✓ Permisos por ausencia</li> <li>✓ Préstamos y anticipos</li> </ul>	Instructivo de vacaciones Instructivos de préstamos y anticipos

#### **Análisis e interpretación:**

En el siguiente flujograma se describe el proceso que emplean las compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., para el reclutamiento, selección, contratación e inducción.

Este organigrama es también un ejemplo de la forma como realizan las compañías la selección, contratación e inducción de personal dentro de sus compañías, asimismo puede variar dependiendo de la compañía.



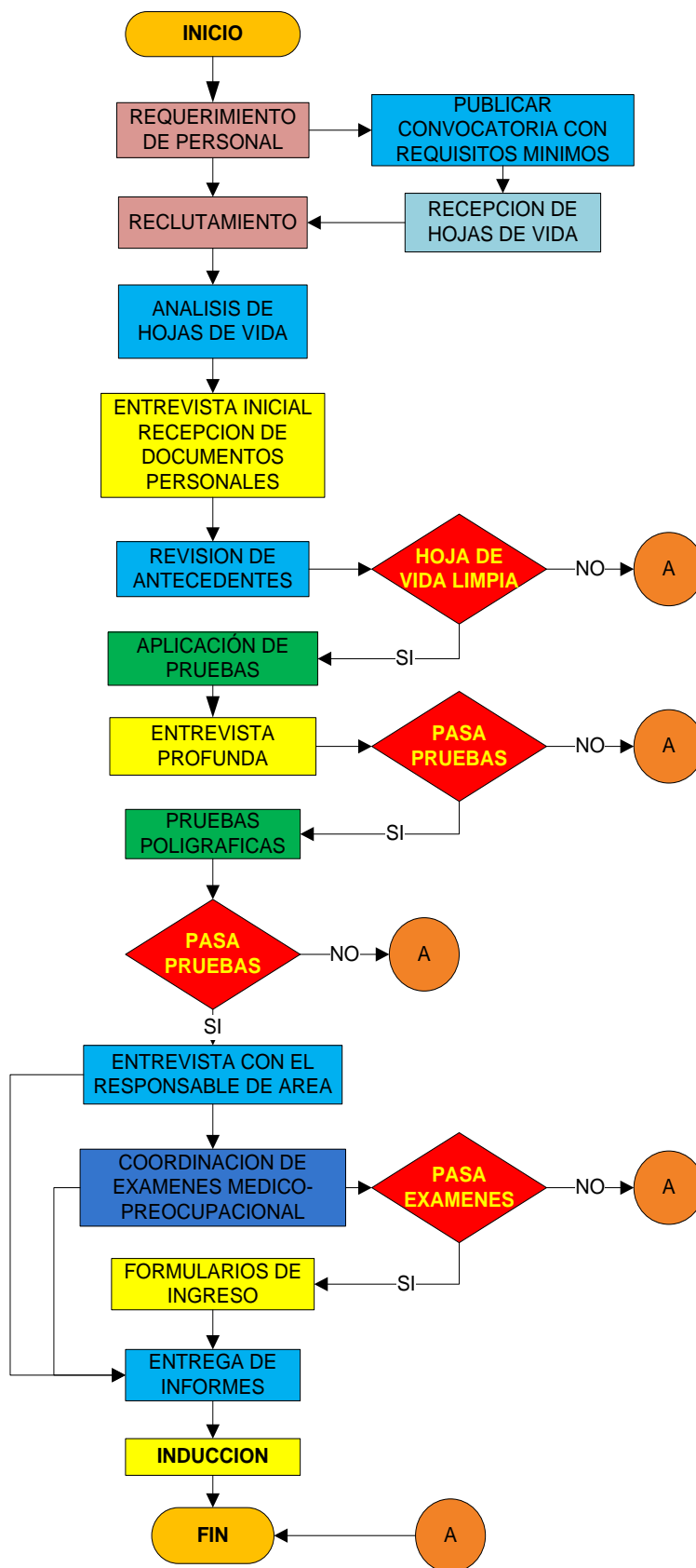


FIGURA No. 34: Flujograma de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de personal en las Compañías de Seguridad Privada.

### **Capacitación del talento humano.**

#### **Pregunta de entrevista.**

**¿Cómo capacitan a su personal para la actividad de transporte de valores?**

Para el análisis de este capítulo, se considera el Acuerdo No. 1872, del 02 de marzo del 2011, y la Resolución No. 3309, del 11 de junio del 2013.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., se acogen a estas normas y entre su personal existe un alto porcentaje de capacitación como se muestra en el análisis de los resultados obtenidos de la tabla No. 12 y figura No. 16 del subcapítulo 4.2.1, Norma Legal o Jurídica.

Así mismo las compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., objeto de esta investigación, consideran que el pensum de estudios y cargas horarias no son suficientes como se muestra en los resultados de la tabla No. 13y figura No. 17, del subcapítulo antes referido.

#### **Análisis e interpretación:**

Las compañías objeto de esta investigación, a más de cumplir con las normas antes referidas, se preocupan internamente por reforzar la capacitación de su talento humano.

### **Evaluación de desempeño del talento humano.**

#### **Pregunta de entrevista.**

**¿Cuál es el modelo de evaluación y que incentivos proporcionan al talento humano?**

Evaluar constantemente al personal dentro de una organización es importante tanto para las compañías como para el personal, comprobarán así el grado de cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a nivel individual e institucional, esta medición la realizan de forma sistemática,

objetiva e integral de la conducta, rendimiento y los logros de cada colaborador.

Mediante la evaluación las compañías determinan la existencia de problemas en los procesos en cuanto se refiere a la integración de un colaborador en la organización, fortalezas, debilidades, capacidades, etc.

Una forma común de establecer mayor credibilidad y fidelidad de los colaboradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada, es realizarles exámenes de polígrafos periódicos y de acuerdo a las circunstancias.

#### **Análisis e interpretación:**

Las compañías objeto de esta investigación, previo a los exámenes de polígrafo, han elaborado formatos de evaluación sobre: Conocimientos, actitudes, aptitudes, físicos, psicológicos, posterior a estas evaluaciones analizan los resultados y toman las decisiones favorables para la compañía, así como el respectivo feedback, llamadas de atención, incentivos, promociones, y/o separación del colaborador de la compañía en casos de existir indicios desfavorables para la compañía.

Entre los incentivos y motivaciones que las compañías ofrecen a su capital humano para mantener su fidelidad y compromiso con la compañía son:

- ✓ Vigilante del Mes,
- ✓ Incentivos económicos,
- ✓ Trabajo social y psicológicos,
- ✓ Incentivos de Capacitación,
- ✓ Prestamos de la compañía,
- ✓ Subsidio de antigüedad y promociones de ascenso,
- ✓ Apoyo a las actividades deportivas.

## ✓ RECURSOS MATERIALES.

### Pregunta de entrevista.

**¿Cuáles son los recursos materiales, vehículos, armamento, equipo de operación y tecnología con los que cuenta su compañía para la operatividad del servicio de transporte de valores?**

Para brindar un servicio de calidad las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores, se han provisto de sus adecuadas infraestructuras físicas; parque automotor (blindados) que cumplen con los estándares de blindaje sujetas a normas internacionales; el talento humano operativo poseen en dotación chalecos antibalas, cascos, cinturones, armamento de grueso calibre, sistemas de comunicación y monitoreo y finalmente han adecuado áreas tipo bunker con un nivel V, a fin de proteger y asegurar los valores a ellos encargados.

### Vehículos blindados

Según información del COSP, las compañías de vigilancia y seguridad privada, objeto de esta investigación, mantienen el siguiente parque automotor en el DMQ.

**TABLA No. 29**

**Vehículos Blindados registrados en el COSP**

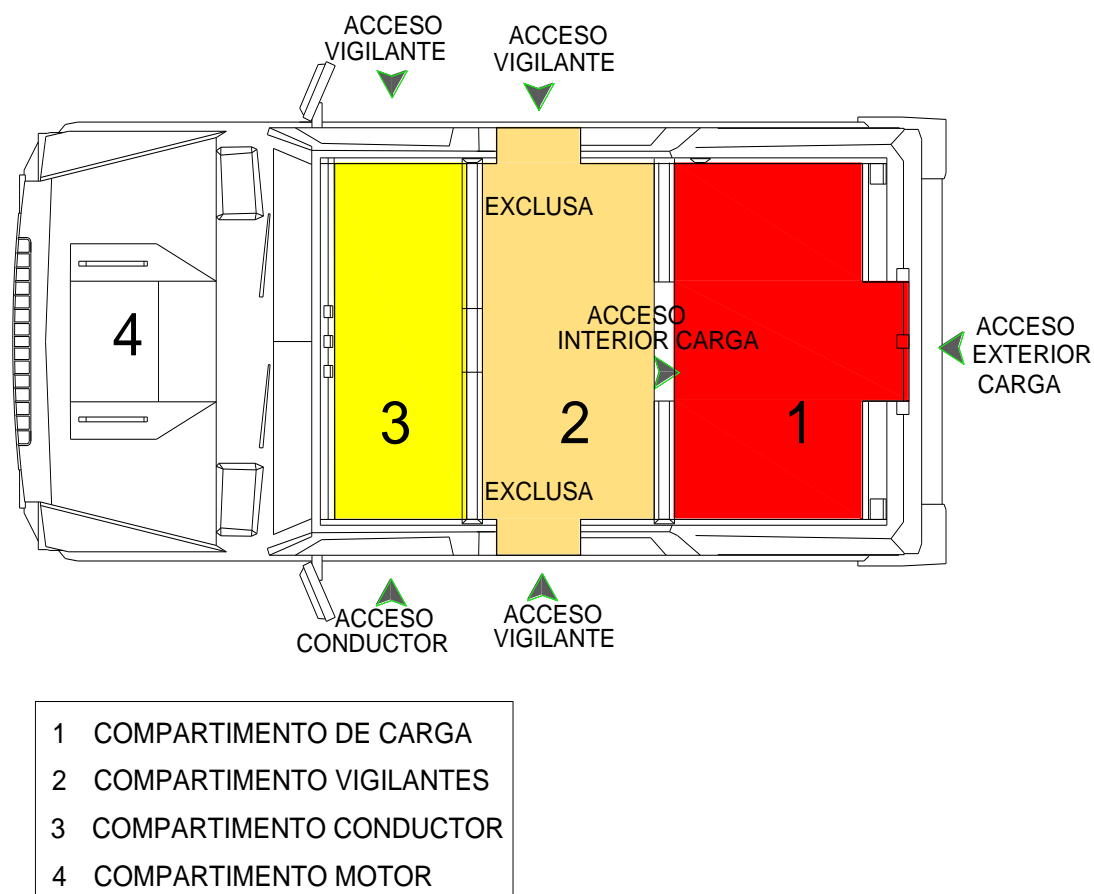
Nombre de la Compañía.	No. de vehículos registrados
TEVCOL CIA. LTDA.	35
G4S SECURITY CIA. LTDA.	19
VASERUM CIA. LTDA.	14
SEPRONAC CIA. LTDA.	4

**Fuente: Investigación**

Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores objeto de esta investigación, cuentan con varios tipos de vehículos blindados y de diferente capacidad, equipados de acuerdo a las normas sugeridas en el Instructivo 1580 del 06 de agosto del 2010, y el Reglamento de Seguridad para el Servicio de Transporte de

fondos y Valores, del 13 de agosto del 2013, como se demuestra en los resultados de las tablas No. 5 y 6, figuras No, 9 y 10.

La mayoría de los vehículos blindados de las compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofertan el servicio de transporte de valores, poseen el siguiente esquema como se muestra en la figura No. 32.



**FIGURA 35.- Esquema de la división de un vehículo blindado**

### **Armamento**

Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., acatan la Ley y su Reglamento de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, como se demuestra en los resultados de la tabla No. 8 y figura No, 12.

Es necesario resaltar que en la ley y el reglamento antes referido no especifica puntualmente el tipo de armamento que deben poseer las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores.

Sin embargo en la **Orden General No. 129 del Ministerio de Defensa Nacional, del 06 de julio del 2012**, en su Anexo "B", se refiere a la clasificación de las armas de uso deportivo y de seguridad, así en su numeral 2 habla de armas letales y no letales, y dispone que las armas para la seguridad fija y móvil serán:

- ✓ Revólveres hasta el calibre 38mm.
- ✓ Pistolas hasta el calibre 9mm.
- ✓ Escopetas desde el calibre 10mm hasta el calibre 410mm., o sus equivalentes.
- ✓ Subametralladoras semiautomáticas hasta el calibre 9mm.

### **Equipo de operación**

El equipo de operación está compuesto por:

**Chalecos antibalas.**- cuyas características o propiedades físicas son:

- ✓ Descripción: Kevlar 29-A1-50
- ✓ Denier: 3000
- ✓ Estilo: 745
- ✓ Composición: Aramida 100%
- ✓ Peso: 521 g/m<sup>2</sup>
- ✓ Peso específico: 1.72g/cm<sup>3</sup>
- ✓ Ancho: 1.51m
- ✓ Tejido: Plano (Tafetan)
- ✓ Acabado: Resina termoformable



**Cascos.** - Cuyas características o propiedades físicas son:

- ✓ Descripción: Kevlar 29-A1-50
- ✓ Denier: 3000
- ✓ Estilo: 745
- ✓ Composición: Aramida 100%
- ✓ Peso: 521 g/m<sup>2</sup>
- ✓ Peso específico: 1.72g/cm<sup>3</sup>
- ✓ Ancho: 1.51m
- ✓ Tejido: Plano (Tafetan)
- ✓ Acabado: Resina termoformable



### **Equipo pesado de seguridad para la custodia de Valores**

Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores, poseen, equipo pesado de protección contra actos antisociales, como cajas fuertes tipo buzón, provistas de sistemas de claves digitales desechables, generadas remotamente a través de consolas de seguridad.

### **Otros equipos de seguridad electrónica.**

- ✓ Extractores de humos y gases tóxicos
- ✓ Cerrojos de seguridad interiores en cada una de las puertas
- ✓ Espejos espía
- ✓ Protección en tubo de escape
- ✓ Sistema de detección de incendios
- ✓ Rotulación del vehículo
- ✓ Intercomunicador entre los distintos compartimentos del vehículo
- ✓ Localizador GPS
- ✓ Grabadores audio-video

- ✓ Cámaras interiores-exteriores
- ✓ Inhibidores de frecuencias
- ✓ Aire acondicionado

Todas las compañías de vigilancia y seguridad privada objeto de esta investigación tienen el aval jurídico para hacer uso del equipo de seguridad como: chalecos, cascos, cinturones, etc.

### **Tecnología y comunicaciones.**

Todas las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., han visto la necesidad de incrementar medios de tecnología y comunicación de última generación que les permita monitorear, rastrear y comunicarse en tiempo real con la tripulación que ejecuta la actividad, antes, durante, y después de una operación de transporte de valores, y el objetivo fundamental los medios tecnológicos es proteger a su talento humano y los valores a ellos encomendados, entre estos medios tienen:

- ✓ Frecuencia de radio
- ✓ GPS
- ✓ Telefonía celular
- ✓ Monitoreo Satelital
- ✓ Centrales de Comando y control (Command Center)
- ✓ Internet
- ✓ Sistema troncalizado.

### **Análisis e interpretación:**

Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores para dar este servicio deben de proveerse de vehículos blindados, armamento, chalecos y cascos para el personal y de esta forma garantizar la seguridad y la llegada de los valores a su destino, todas las compañías poseen el equipamiento necesario y cumplen con lo



estipulado en la ley para el registro de vehículos blindados, permisos de armas y municiones, y otros necesarios para la actividad que realizan.

Asimismo es necesario anotar que las compañías tienen que obtener permisos para el funcionamiento de los equipos de telecomunicaciones como es el sistema troncalizado, sistemas de GPS sistemas que las compañías utilizan para comunicarse desde el centro de comando a los diferentes sitios y mantener conexión con cada uno de sus miembros o tripulaciones, pero se debe aclarar que no existe una regulación clara que especifique como debe proceder las compañías de seguridad para solicitar permisos y solicitar estos sistemas.

✓ **MEDIDAS DE SEGURIDAD ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA OPERACIÓN.**

**Pregunta de entrevista.**

**¿Cómo son los procesos de entrega recepción de valores que realiza su compañía durante la operatividad?**

Generalmente todas las compañías de transporte de valores tienen una serie de procesos o fases de operación desde que salen de la compañía hasta el lugar de recogida o entrega de valores esto es antes de la operación, durante la operación y después de la operación, estas medidas que adoptan cumplen rutinariamente y casi mecánicamente, esto hace más vulnerable el servicio ante la agresividad de la delincuencia que es la que está al acecho.

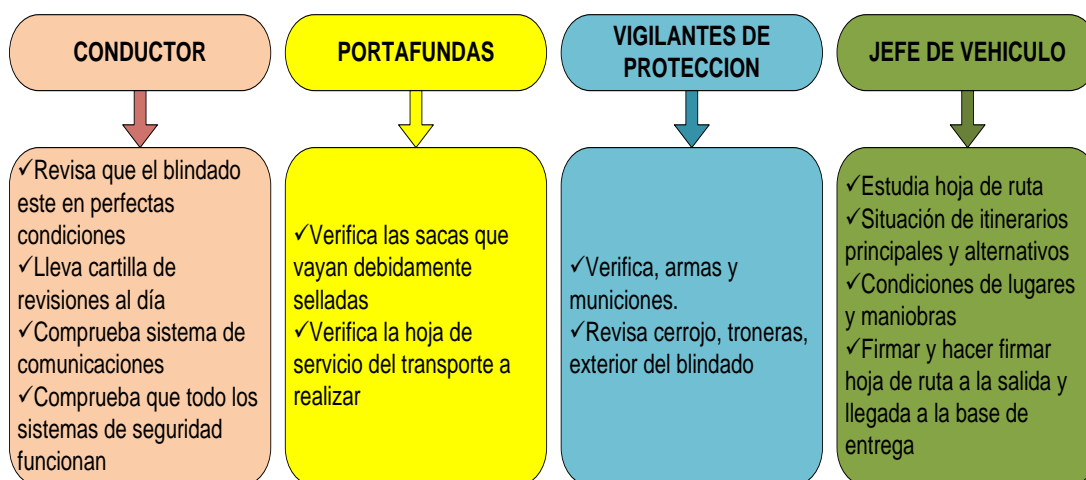
En algunos casos especiales y debido a otros factores como congestión vehicular, accidentes o casos fortuitos, cierre de vías etc., les obliga a tomar otras rutas o desvíos pero siempre se mantienen en contacto con la central que opera desde las instalaciones de las compañías.

A continuación se describe como ejemplo las medidas de seguridad que adoptan las compañías durante las fases de operación.

## Fases de operación

### ✓ Antes de la operación

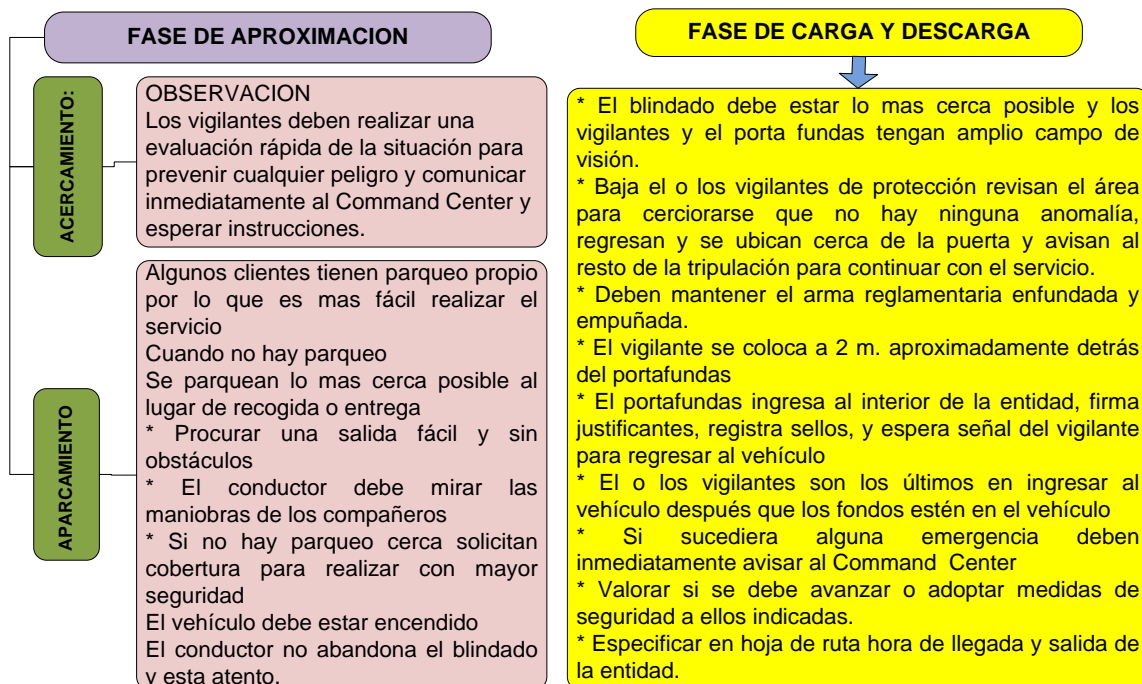
En esta etapa reciben toda la información para la planificación conjunta y coordinada con los responsables del transporte de valores, donde se asignan funciones a cada uno de los elementos del equipo de operación, los mismos que se describen a continuación.



**FIGURA 36:** Funciones que realiza la tripulación de transporte de valores antes de la operación.

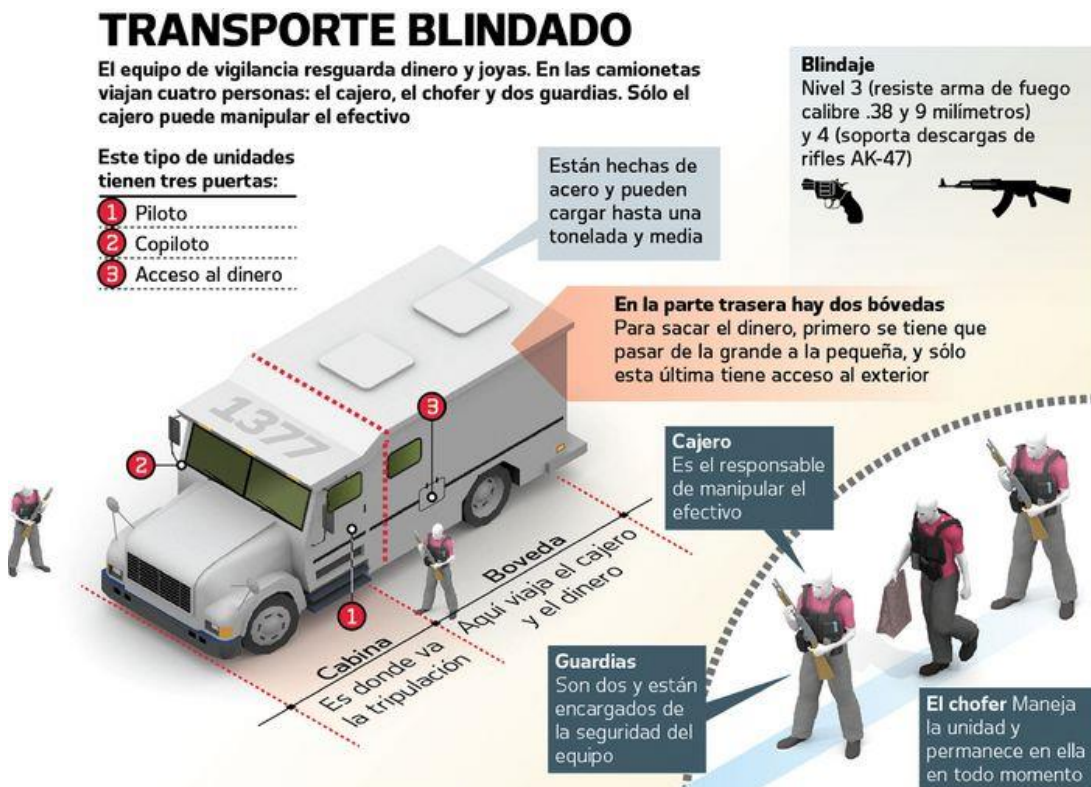
### ✓ Durante la operación

Durante la ejecución operativa, las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el transporte de fondos y valores en el DMQ., se encuentran con un sinnúmero de limitaciones y riesgos como: el tráfico vehicular; las distancias cortas y/o excesivas; el poco tiempo que tienen para llegar; el área de parqueo en el punto de llegada o de recogida de valores; y las aglomeraciones de personas en el área de operación; por estos antecedentes sobre las limitaciones la tripulación o equipo del transporte de valores deben aplicar y adoptar medidas de seguridad que les permita minimizar el riesgos, a continuación se describe las etapas de esta fase:



**FIGURA No. 37: Funciones que realiza la tripulación de transporte de valores Durante la operación.**

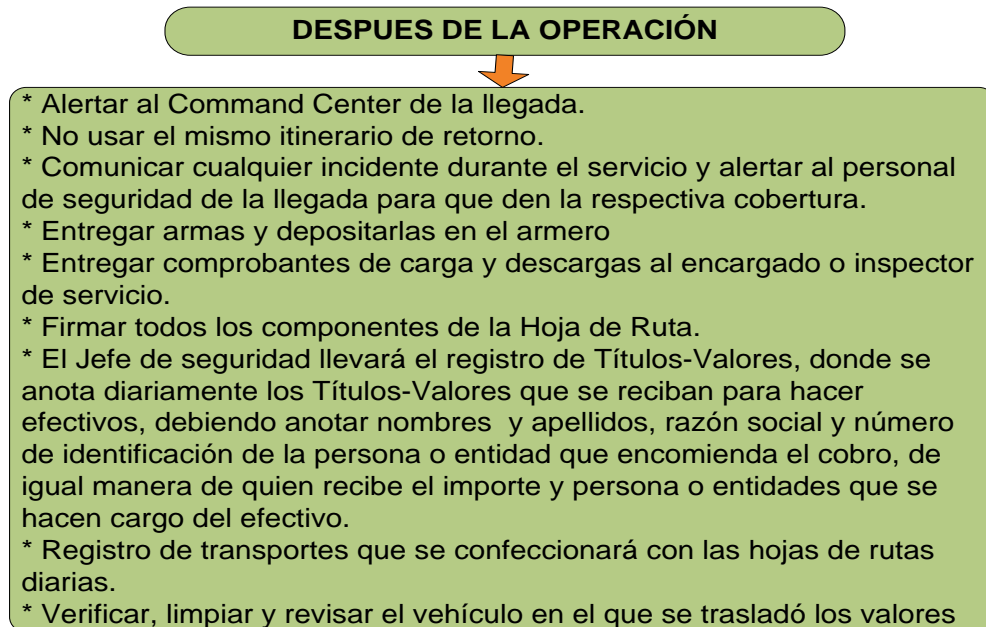
En la figura subsiguiente se puede apreciar u observar gráficamente la forma en que ejecutan o realizan una operación.



**FIGURA 38. Forma de realizar una operación de transporte de valores.**

### ✓ Después de la operación

Toda la tripulación y vehículo blindado retorna a su base en donde cumplen las siguientes actividades.



**FIGURA No. 39.- Funciones que realiza la tripulación después de la operación de entrega y recogida de valores.**

### **Análisis e interpretación:**

Todas las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores en el DMQ toman las medidas de seguridad necesarias para realizar cada una de las fases de operación como se muestran en las gráficas que anteceden cuyas actividades son similares.

### ✓ **AMENAZAS O RIESGOS ANTISOCIALES.**

#### **Modus operandi**

Generalmente las bandas que asaltan a las entidades financieras y vehículos blindados son por general delincuencia organizada que presentan una estructura sólida para delinquir, así por ejemplo cuentan con:

- ✓ Directivos o capos
- ✓ Asesores jurídicos

- ✓ Grupo logístico
- ✓ Grupo de seguridad
- ✓ Red de informantes
- ✓ Autores intelectuales
- ✓ Autores materiales.

### **Formas de asaltos a vehículos blindados.**

Por los antecedentes suscitados en nuestro país, podemos determinar que las formas más comunes de asaltos y medios utilizados son:

- ✓ **Vehículos en rutas:**
  - a. Puntos críticos como: puentes, semáforos, vías angostas, vías con poco tránsito, puntos de llegada a las entidades financieras y centros comerciales.
  - b. Elementos utilizados: vehículos tipo furgón, volquetas, tráileres, buses, grupo de motocicletas, etc.
  - c. Armamento: Armas automáticas como: fusiles, subametralladoras, pistolas, material y accesorios explosivos.
  - d. Comunicaciones como: celulares, y red de VHF y UHF.
- ✓ **Vehículos estacionados:**
  - a. Congestión peatonal e infiltrados entre las personas.
  - b. Delincuentes que fingen ser enfermos, mendigos o personas con capacidades especiales.
  - c. Delincuentes disfrazados de policías o militares.

### **Estadísticas de asaltos a entidades financieras y a vehículos blindados.**

Se considera necesario realizar este tipo de análisis a fin de tener una visión referencial sobre el auge delincriminal, a fin de proponer alternativas de normas y procedimientos que contribuyan al resguardo de los valores y a minimizar los riesgos delictivos.

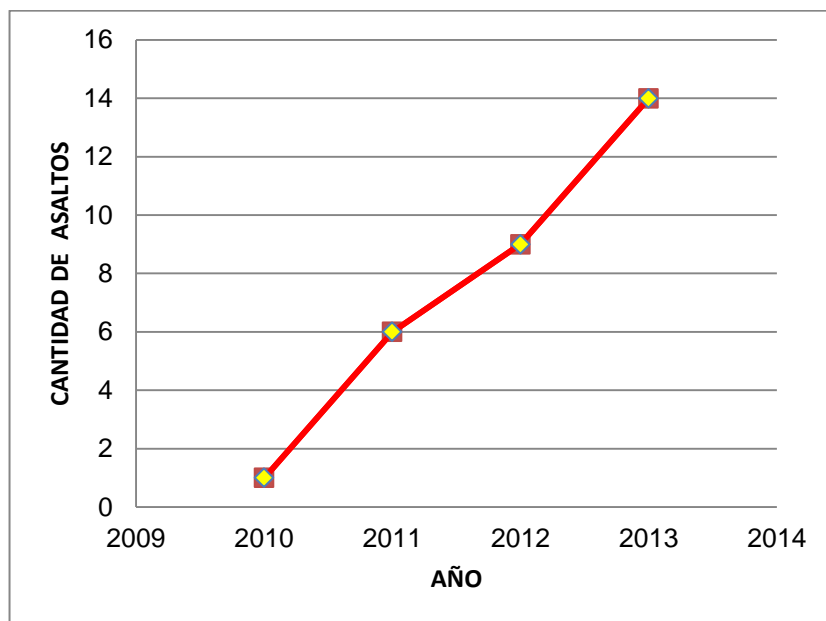
A continuación se presenta las estadísticas de asaltos y atracos a entidades financieras y vehículos blindados, que se han dado en nuestro país, durante los últimos 4 años y el primer semestre del 2014.

**TABLA No. 30**

**Asaltos a las entidades financieras registrados a escala nacional.**

SUBZONAS	2010	2011	2012	2013	I SEM. 2014	TOT	%.
DMQ	1	6	9	14	6	36	14,01
PICHINCHA EXEPTO DMQ			3	2	1	6	2,33
DMG	4	4	3	3		14	5,45
GUAYAS EXEPTO DMG	4	2	3	2		11	4,28
EL ORO	3	2	4	2		11	4,28
MANABÍ	7	6	3	6		22	8,56
CHIMBORAZO	3	2	2	9	4	20	7,78
AZUAY	12	9	2	2		25	9,73
LOJA	4	1	2	1		8	3,11
LOS RÍOS	2	2	3	2		9	3,50
TUNGURAHUA	1	6	6	16	4	33	12,84
CARCHI						0	0,00
BOLÍVAR	1			2		3	1,17
IMBABURA		3	1	2	1	7	2,72
COTOPAXI		2	2	7	1	12	4,67
ESMERALDAS	1	3	1			5	1,95
CAÑAR		1		4		5	1,95
PASTAZA		1		1		2	0,78
M.SANTIAGO				1			
Z. CHINCHIPE	1			1		2	0,78
GALÁPAGOS			2				
NAPO				2		2	0,78
SUCUMBÍOS		2	3	3		8	3,11
FCO. ORELLANA	3	5	1	1		10	3,89
SANTO DOMINGO		3		1		4	1,56
SANTA ELENA				1	1	2	0,78
<b>TOTALES</b>	<b>47</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>85</b>	<b>18</b>	<b>257</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Policía Judicial del Ecuador



**FIGURA No. 40.- Asaltos a las entidades financieras en el DMQ.**

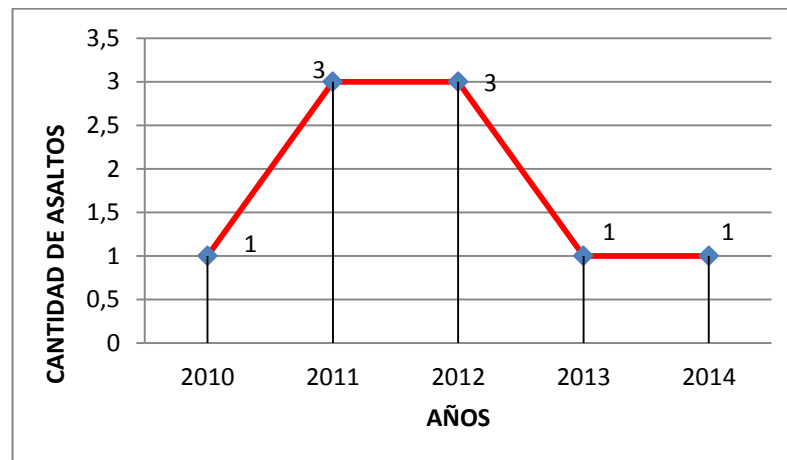
En cuanto a los asaltos y atracos a los vehículos blindados que transportan valores en el Ecuador se han registrado un sinnúmero de estos, en donde el crimen organizado ha empleado diferentes técnicas y modalidades.

**TABLA No. 31**

**Asaltos y atracos a blindados que transportan valores en el Ecuador.**

CIUDAD	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	I SEM. AÑO 2014
PICHINCHA	1	3	3	1	1
GUAYAS				2	1
MANABI				2	2
EL ORO	1				
LOS RIOS				1	
ESMERALDAS		1			
LOJA			1		
AZUAY		1			
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

Fuente: Policía Judicial DMQ.



**FIGURA No. 41.- Asaltos a vehículos Blindados en el DMQ.**

### **Análisis e interpretación:**

En la tabla No.30, se detalla el sinnúmero de asaltos que se han realizado desde el año 2010 hasta el primer semestre del año 2014, a las diferentes entidades financieras a nivel nacional, siendo las más afectadas las provincias de: Pichincha con 42 asaltos, seguido por Tungurahua con 33 asaltos, y otras ciudades como: Azuay con 25 asaltos; Manabí, con 22 asaltos; Chimborazo con 20 asaltos y el DMG con 14 asaltos.

En la figura No. 40 se observa en el DMQ., el incremento de asaltos a las entidades financieras es progresivo.

En la tabla No. 31, y figura No. 41 se observa por provincias el número de asaltos a los vehículos blindados que transportan valores, siendo la más afectada la provincia de Pichincha durante los años 2011 y 2012.

### **Tipo de armamento que emplea la delincuencia.**

Es necesario también indicar que las bandas organizadas de asalta bancos y atracadores a vehículos blindados que transportan valores, utilizan material, equipo, logística y armamento de grueso calibre, para asechar contra sus blancos o víctimas, es decir con este tipo de armamento demuestran y amedrentan su poder delincencial. A continuación se observa en las fotografías el armamento, munición y equipo incautados en operativos conjuntos entre la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas.





**FIGURA No. 42.- Armas utilizadas por bandas organizadas para asalto a bancos y a vehículos blindados (Ministerio del Interior - operativo Quimera).**



**FIGURA No. 43.- Equipo y munición utilizada por las bandas organizadas de asalto bancos y a vehículos blindados. Fuente(Ministerio del Interior–operativo Quimera)**

En las fotos subsiguientes se puede observar el ataque y agresividad de la delincuencia en nuestro país, que atacan a los vehículos blindados de las diferentes compañías transportadoras de valores.



**FIGURA No. 44.- Vehículo asaltado en El Oro Mayo 2010 Fuente: (El Universo 2010)**



**FIGURA No. 45.- Vehículo asaltado en Esmeraldas septiembre 2011. Fuente: (La Hora, 2012)**



**FIGURA No. 46.- Vehículo asaltado en Loja Julio 2012. Fuente: (El Universo, 2012)**



**FIGURA No. 47.- Vehículo asaltado en Mocache octubre 2013. Fuente: (La Hora , 2013)**



**FIGURA No. 48.- Vehículo asaltado en Portoviejo agosto 2014. (Oromar TV., 2014)**



**FIGURA No. 49.- Vehículo asaltado en El Reventador vía a Lago Agrio, 22 octubre 2014. (El Comercio, 2014)**

#### ✓ RIESGOS LABORALES.

En la mayoría de las actividades que realizan las personas están expuestos a una serie de riesgos laborales de los cuales una empresa y/o compañía transportadora de valores no es la excepción, dentro de los riesgos laborales de estas compañías, las personas más vulnerables son las que realizan las operaciones de recogida, entrega, traslado y custodia de valores a sus diferentes clientes, debido a múltiples causas como por

ejemplo, la violencia y agresividad con que actúa la delincuencia, el empleo de armas de grueso calibre y con gran potencia de fuego durante los asaltos, diversos accidentes de tránsito, el esfuerzo físico, etc., por estos antecedentes se analizan a continuación los riesgos a los que se exponen los trabajadores y colaboradores de las compañías de transporte de valores.

#### CUADRO No. 8

**Tipos de riesgos a los que se expone el personal de las compañías de transporte de valores.**

RIESGOS PERSONAL	RIESGO ANTISOCIALES				ACCIDENTE DE TRÁNSITO	RIESGOS ERGONOMICOS		
	ASALTOS Y ROBOS	INTIMIDACION	AMENAZAS	EXTORSIONES		POSTURAS FORZADAS	SOBRESFUERZO FISICO	SOBRECARGA
Gerente		x	x	x				
Jefe Operaciones		x	x	x	x			
Jefe de Vehículo	x	x	x	x	x			
Conductor	x	x	x	x	x			
Portafundas	x	x	x	x	x	x	x	x
Vigilante escolta	x	x	x	x	x	x		
Motorizados	x	x	x	x	x	x		

**FUENTE:** Investigación

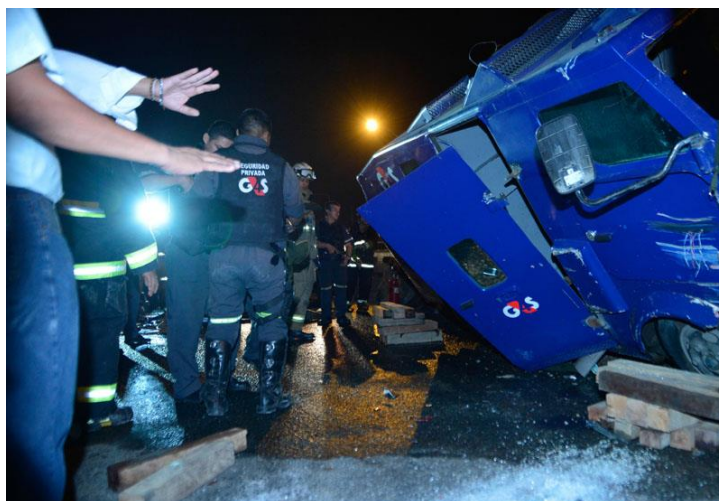
**Elaboración:** El autor

En la presente investigación se analizó los riesgos laborales, antisociales, accidentes de tránsito y ergonómicos, debido a que estos son los de mayor impacto y afectación a la tripulación y ejecutivos de las compañías transportadoras de valores, para el efecto del análisis se tomó como referencia la matriz de riesgos antisociales.

En las fotografías subsiguientes se observa como la tripulación de un vehículo blindado está expuesta a los riesgos de accidentes de tránsito y antisociales.



**FIGURA No. 50. Vehículo blindado volcado en el Av. Simón Bolívar. Enero 2013.**



**FIGURA No. 51.- Vehículo blindado volcado en el Vía a Daule. Agosto 2014**



**FIGURA No. 52.- Personal de tripulantes de un blindado asaltado con explosivos en la vía al oriente (Reventador), 22-OCT-2014**

CUADRO NO. 9

Evaluación de riesgos: Antisociales, accidentes de tránsito, ergonómicos y otros inherentes a las compañías transportadoras de valores

FASE	ACTIVIDAD	CLASE DE RIESGO	PELIGRO NO IDENTIFICADO	Probabilidad					Efecto				Estimación del Riesgo					
				FRECUENTE	PROBABLE	OCASIONAL	REMOTA	POCO PROBABLE	CATASTROFICO	CRITICO	MODERADO	INSIGNIFICANTE	EXTREMADAMENTE ALTO (EA)	ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)		
DURANTE TODA LA OPERACIÓN	APROXIMACION A LA ENTIDAD, LLEGADA A LA ENTIDAD, RECOGIDA O ENTREGA.	ANTISOCIALES	ASALTOS Y ROBOS			X					X					M		
			INTIMIDACION		X						X					M		
			AMENAZAS			X				X					A			
			EXTORSIONES				X			X							B	
		MAYOR	ACCIDENTE DE TRANSITO			X			X					A				
		ERGONOMICOS	POSTURAS FORZADAS		X							X					M	
			SOBRESFUERZO FISICO		X							X					M	
			SOBRECARGA		X							X					M	
	OTROS RIESGOS		PÉRDIDA DE DINERO			X					X					A		
		BAJA CREDIBILIDAD		X							X					M		
		PERDIDA DE CLIENTES		X						X					A			
		PERDIDAS MATERIALES			X						X					M		
	OPERATIVA					X					X					B		
NIVELES DE RIESGO	A	ALTO: Dificulta en forma significativa la capacidad de cumplir los objetivos previstos y requiere extremar las coordinaciones y medidas de control																
	M	MEDIO: Dificulta la capacidad de cumplir los objetivos previstos y requiere incrementar las coordinaciones y medidas de control																
	B	BAJO: No produce mayor impacto en el cumplimiento de los objetivos de la empresa o institución																

FUENTE: Investigación

### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo al análisis realizado se determina que las compañías transportadoras de valores están expuestas a los niveles de riesgos medios y altos en la mayoría de las actividades que desarrollan, sobre todo la tripulación de los vehículos blindados, debido a que se exponen en primer lugar a la delincuencia organizada y los accidentes de tránsito.

#### ✓ **RESPONSABILIDADES CIVILES Y COBERTURAS DE SEGURO.**

Las compañías de vigilancia y seguridad privada, disponen de las siguientes pólizas de seguro para cubrir los diferentes accidentes sean estos laborales o antisociales.

#### **CUADRO No. 10**

##### **Pólizas de responsabilidad para Compañías de Seguridad Privada.**

<b>POLIZAS</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>VALOR</b>
De Gastos médicos.	Art. 27 del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	20.000 DOLARES
De seguro de vida y accidentes que tenga una cobertura por muerte accidental, incapacidad total y	Art. 27 del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	50.000 DOLARES
De responsabilidad civil, sobre los contratos vigentes que cubra los actos u omisiones del personal que se encuentre a su servicio.	Art. 25 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	100.000 DOLARES
En caso de que la compañía preste servicio de <b>transporte de valores</b> , póliza de transporte, que asegurará los valores entregados	Art. 26 inciso 2 del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	1'000.000 DE DÓLARES

## CAPITULO V

### 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

#### 5.1 CONCLUSIONES

- ✓ Las normas y leyes existentes en el Ecuador son insuficientes para regular la actividad del transporte de valores en el DMQ., situación que no permite que las compañías de vigilancia y seguridad que ofertan el transporte de valores brinden un óptimo servicio de calidad orientado hacia la eficiencia y eficacia.
- ✓ Las actividades de vigilancia y seguridad privada, que empezaron a finales de la década de los 60, no fueron reguladas hasta que se emitió el primer Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de las Organizaciones de Seguridad Privada, el 09 de septiembre de 1991, fecha desde la cual se han dado dos reformas más al Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada, la una en 1998 y la última en el 2008.
- ✓ Actualmente las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte y custodia de valores, joyas y documentos valorados en el Distrito Metropolitano de Quito, están reguladas por el Ministerio del Interior a través de dos entidades, La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana y por el Departamento de Control y Supervisión de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP).
- ✓ La mayoría de compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., están afiliadas a la Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral e Investigaciones (ANESI), y a la Cámara de Seguridad Privada del Ecuador (CASEPEC).
- ✓ Las compañías de vigilancia y seguridad privada, objeto de esta investigación y que ofertan el servicio de transporte y custodia de



valores, joyas y documentos valorados en el DMQ., están sujetas a las normas descritas en el cuadro No. 2. Las cuales se cumplen en su totalidad.

- ✓ Se ha determinado que no existen mayores investigaciones académicas sobre el ámbito del transporte de valores en el Ecuador, Sudamérica e inclusive en Europa a excepción de dos investigaciones académicas; una en la Universidad Internacional S.E.K., sobre la factibilidad para la creación de una empresa de transporte de valores para el sistema financiero y clientes corporativos en la ciudad de Quito, en el año 2005, realizada por los Ing. Dayana Acosta Ortiz y Mauro Dávila Cabezas, y la investigación académica realizada por Alexis Rodríguez Páez, de la ESPE, sobre la Guía General de Aplicación de las Medidas Mínimas de Seguridad Exigidas a las Entidades Financieras y de Transporte de Valores en el Ecuador, en el 2013
- ✓ Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ., poseen certificaciones de calidad como son: ISO 9001-2008; Certificaciones BASC; S2M; SGS; que avalan la calidad de sus servicios.
- ✓ Las normas internacionales como la ISO 9001-2008 ayudan a mejorar la calidad del servicio para las compañías de transporte de valores pero no son eficaces a la hora de conseguir mejores beneficios para las compañías.
- ✓ Por ser un tema muy sensible referente a la difusión de información interna de las compañías de transporte de valores no se pudo obtener mayor información sobre sus contenidos de las normas y procedimientos internos, pero se conoció en el proceso investigativo que las compañías poseen sus normas y reglamentos internos descritos en el cuadro No. 3.

- ✓ Usuarios del transporte de valores califican como bueno la calidad del servicio brindado por las compañías, de acuerdo a los resultados obtenidos.
- ✓ Según el último Reglamento de Seguridad para el servicio de transporte de fondos y valores, emitido el 13 de agosto del 2013, las compañías de vigilancia y seguridad privada, autorizadas para el transporte de fondos y valores, no cumplen al 100% esta normativa, referente a horarios de entrega-recepción de valores, especialmente en algunos puntos de venta como: AKI, Tía, y en entidades financieras pequeñas (Servipagos, Cooperativas de ahorro y crédito), debido a dos factores: Primero en horarios rutinarios y donde la afluencia de personas es alta; segundo porque estas entidades no poseen parqueaderos destinados a los vehículos blindados para que realicen esta actividad.
- ✓ No existe una satisfacción al 100% de los clientes que utilizan el servicio del transporte de valores debido a factores como: Actitud y aptitud del personal, falta de capacitación en relaciones humanas, y exceso de confianza en su actividad.
- ✓ En la actualidad existe una serie de documentos jurídicos en lo referente al transporte de valores, que se han ido dictando de acuerdo a las circunstancias presentadas.
- ✓ Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores para las entidades financieras, cumplen con la Resolución No. JB-2011-1851, de la Junta Bancaria del Ecuador.
- ✓ Por existir una considerable rotación de personal en las compañías de vigilancia y seguridad privada, el tema sobre la capacitación se vuelve complejo, en tal virtud no se cumple al 100%, con el Art. No. 8 del Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada y con el Acuerdo Ministerial No. 1872, del 02 de marzo del 2011.

- ✓ El Estado Ecuatoriano ha acreditado a 3 centros de capacitación para el entrenamiento, capacitación y adiestramiento dividido en 4 niveles con sus respectivos pensum de estudios, cuyos centro de capacitación son: Centro de Formación en Seguridad Privada CEFOSEG Cía. Ltda., Seguridad Nacional y Profesional, SENAPRO Cía. Ltda., y Centro de Formación y Capacitación de Personal de Vigilancia y Seguridad Privada; INCASI Ecuador Cía. Ltda., respectivamente.
- ✓ Los representantes de las compañías de seguridad que ofertan el servicio de transporte de valores consideran que no es suficiente las asignaturas ni la carga horaria para la capacitación del personal de vigilantes.
- ✓ El COSP no cumple con la función para la que está designada, es decir del control y supervisión de las compañías de vigilancia y seguridad privada.
- ✓ En los últimos años se observa un incremento de bandas organizadas con tendencias muy agresivas que atentan en primer lugar al sistema financiero y por ende a la transportación de valores, como se observa en las tablas Nro. 30 y 31. .
- ✓ Todo el personal operativo o tripulación de un vehículo blindado está eminentemente expuesto a los riesgos y amenazas antisociales, a los accidentes de tránsito y a los accidentes laborales, estableciéndose que los niveles de riesgos son: altos y medios, según el cuadro de riegos y amenazas No. 9.

## **5.2 RECOMENDACIONES.**

- ✓ El Ministerio de Gobierno, Cultos, Policía y Municipalidades, debe coordinar con los actores involucrados en el transporte de valores, a fin de establecer puntualmente las normas, leyes, reglamentos y otras que permitan, regulen controlen y/o supervisen esta actividad, debido a que la misma es de alto riesgo principalmente para el

talento humano operativo y desde luego para los valores a ellos encomendados.

- ✓ Referente a la transportación de valores debe realizarse un compendio de normas, reglamentos, acuerdos, resoluciones e instructivos, a fin de facilitar la consulta, el conocimiento y la comprensión referente a la actividad del transporte de valores, evitando de esta manera la disgregación de estos documentos.
- ✓ Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores, deben acogerse en su totalidad a las normas emitidas por el Ministerio del Interior en lo referente a la capacitación del talento humano, aunque se recomienda una revisión de las mismas.
- ✓ Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio del transporte de valores, deben considerar otros mecanismos con mayores seguridades para esta actividad, de esta manera ya no será necesario el uso de armas de fuego las mismas que en la actualidad son utilizadas como medida de disuasión y en circunstancias mayores para repeler un ataque, aumentando de esta manera el nivel de riesgos para las personas que transitan o circulan en el entorno.
- ✓ Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores, deben considerar la posibilidad de incorporar a su compañía un especialista en grafología, a fin de que este profesional apoye en el análisis de preselección de personal, debido a que los exámenes de polígrafos aplicados en la actualidad no son 100% seguros.
- ✓ El Ministerio del Interior, debe unificar el pensum de estudios para el personal de vigilantes de seguridad fija, móvil y supervisores de acuerdo a los Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada y de Centros de Formación y Capacitación de Personal, debido a que no hay concordancia en el pensum de estudios e incluir materias

- ✓ A fin de mejorar el sistema de vigilancia y seguridad privada, el estado debe considerar dentro de las normas de seguridad, que el personal de vigilantes de seguridad fija, móvil y supervisores realicen un curso académico y práctico, orientado a una carrera de servicio, similar a los cursos impartidos a los aspirantes a policías, bomberos, agentes de tránsito, debido a que esta actividad tiene similitud a las funciones que cumplen los actores antes señalados, dando de esta manera oportunidades de superación, y asegurando la estabilidad laboral del sector de la seguridad privada.

## CAPITULO VI

### 6 PROPUESTA.

#### 6.1 TÍTULO

##### **DIRECTRICES SOBRE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA LA TRANSPORTACIÓN DE FONDOS Y VALORES EN EL DMQ.**

“La forma más fácil de ser engañado, es creerse más listo que los demás”  
(anónimo)

#### 6.2 ANTECEDENTES

Las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte y custodia de valores, joyas y documentos valorados en el DMQ., cumplen con la normativa existente en nuestro país, sin embargo se ha observado que la Ley y el Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada están orientados en su mayoría a la vigilancia y seguridad fija; por lo tanto esta normativa deja muchos vacíos en cuanto a la seguridad móvil y en especial a la transportación de fondos y valores.

Es así que a partir de la reforma al Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, emitida el 17 de julio del 2008, se han emitido una serie de Acuerdos, Resoluciones, Instructivos e inclusive Reglamentos para el servicio de transporte de fondos y valores, los mismos que aún no cubren todos los requerimientos de las áreas o componentes que engloban la transportación de fondos y valores, como ejemplo a raíz del último ataque delincencial a dos vehículos blindados de Vaserum, el Estado emitirá una nueva norma para el transporte de fondos y valores. .

De esta forma es necesario establecer nuevas alternativas para el transporte de fondos y valores que coadyuven a minimizar los riesgos y amenazas que atentan a las entidades financieras y en especial a la transportación de fondos y valores, **para el efecto debe involucrarse el**

**Estado, empresarios de la transportación de fondos y valores, especialistas en seguridad, entidades financieras, clientes naturales y jurídicos del servicio y entes de control.**

Considerando que últimamente el modus operandi de la delincuencia ha sobrepasado la capacidad de respuesta o defensa de las compañías transportadoras de fondos y valores.

Por otra parte se debe tener en cuenta que los clientes y usuarios de las compañías de transporte de fondos y valores no están totalmente satisfechos con la calidad del servicio que reciben por parte de las compañías, debido a diversos factores como: La mala capacitación de personal, por incumplimiento u omisión de normas de seguridad o por exceso de confianza del personal tripulantes, etc.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

La seguridad privada engloba: La seguridad física, seguridad móvil (transporte de fondos y valores, explosivos, carga crítica y protección VIP), la seguridad electrónica y la investigación privada, actividades que conllevan una serie de riesgos, pero se considera que la seguridad móvil presenta un mayor nivel de riesgo y amenaza, por tal razón es indispensable tener una norma más detallada que regule este tipo de actividades y la capacitación del personal deberá enfocarse directamente al tema.

Al no existir una norma detallada y explícita que permita, regule y controle el transporte de fondos y valores y que en la actualidad únicamente existen documentos dispersos realizados en diferentes épocas y según circunstancias presentadas, es necesario definir directrices que indiquen de forma detallada cómo debe operar el servicio de transporte de fondos y valores, tanto terrestre, marítimo y aéreo.

Este documento deberá compilar todas las reformas y mejoras de las normas existentes y las recomendaciones pertinentes y mandatorias que pueden ser acogidas por todas las compañías transportadoras de fondos y valores a fin de mejorar la calidad del servicio.

## **6.4 OBEJTIVOS DE LA PROPUESTA**

### **6.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Proponer las directrices de una nueva normativa en la que se detalle todo lo necesario para permitir, regular y controlar el transporte de fondos y valores en el país.

### **6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Sugerir la compilación de todos los documentos existentes en nuestro país que regulan el transporte de fondos y valores.
- ✓ Proponer las directrices del contenido sobre las normas mínimas de seguridad que debería contener el documento sobre el transporte de fondos y valores.
- ✓ Proponer alternativas mínimas de capacitación para el personal del transporte de fondos y valores.
- ✓ Establecer una alternativa de transporte de fondos y valores a fin de mejorar la calidad del servicio en el DMQ, y minimizar los riesgos y amenazas.

## **6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

El compendio de normas, leyes y reglamentos para el desarrollo de la actividad del transporte de fondos y valores, además de su contenido jurídico deberá considerar los factores referente a recursos humanos, materiales físicos, las responsabilidades y funciones de cada uno de los elementos, los mismos que se detallan a continuación:

### **Ley de Vigilancia y Seguridad Privada**

Dentro de la Ley de Vigilancia de Seguridad Privada vigente, a más de su contenido se sugiere agregar el siguiente contenido.



CUADRO No. 11

## Contenido propuesto para la ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

CAPITULOS	ENUNCIADOS	CONTENIDO
<b>CAPITULO I</b>	Disposiciones Generales	Objeto Definiciones Ámbito de aplicación Fines Actividades de seguridad privada Exclusiones Prohibiciones
<b>CAPITULO II</b>	De las compañías de Vigilancia y Seguridad Privada	De la Constitución y Registro Representantes legales Limitaciones y prohibiciones Permisos de operación Requisitos generales Obligaciones generales Servicios de las empresas de seguridad privada - Con armas de fuego - Servicios de vigilancia y protección - Del transporte de fondos y valores - Servicios de video-vigilancia - Servicio de protección personal - Servicios de depósitos de seguridad - Servicios de gestión de alarmas - Servicios de Investigación Privada
<b>CAPITULO III</b>	Del personal de Vigilancia y Seguridad Privada	Profesiones de seguridad privada. Procesos de calificación y selección de personal Habilitación Profesional De las escuelas de capacitación Requisitos generales Formación y capacitación Principios de actuación Protección jurídica del personal. Permisos de Uniformes
<b>CAPITULO IV</b>	Transporte de Fondos y valores	Tipos de transporte de valores Control de las compañías Medidas mínimas de seguridad y recursos humanos Medios materiales Recursos Responsabilidades civiles Permisos de Operación para el transporte de valores Medios alternativos De los medios de comunicación Técnicas de protección Prohibiciones Limitaciones Y otros que se consideren necesarias.
<b>CAPITULO V</b>	Medidas de seguridad privada	Adopción de medidas Tipos de medidas Control administrativo De los organismos de control

CONTINÚA EN LA SIGUIENTE HOJA



<b>CAPITULO VI</b>	Autorización, registro, utilización y almacenamiento de armamento	Permisos y autorizaciones para la tenencia y el porte de armas Controles periódicos Utilización, almacenamiento y registro de armas y equipos.
<b>CAPITULO VII</b>	Infracciones y Sanciones	Incumplimientos de la ley Organismos competentes para juzgamiento de infracciones Infracciones de las compañías de vigilancia y seguridad privada (muy graves, graves y leves) Infracciones que desempeñe el personal de seguridad privada (muy graves, graves y leves) Infracciones de los usuarios y centros de formación (muy graves, graves y leves) Sanciones a las compañías de seguridad privada Sanciones al personal Sanciones a usuarios y centros de formación. Procedimientos Responsabilidad civil y solidaridad patronal
	Disposiciones generales Disposiciones transitorias Disposición final	

### **Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada**

Se sugiere que el Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada vigente en nuestro país también debe ser reformado de acuerdo a lo recomendado a Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

### **Reglamento propuesto de Seguridad para el Servicio de Transporte de Fondos y Valores.**

Es indispensable contar con el reglamento específico para el servicio de transporte de fondos y valores, debido a que los actuales documentos emitidos por el Estado, no engloban todos los factores o componentes de la transportación de valores ya que en estos documentos existen demasiados vacíos que no permiten la regulación y el control sobre esta actividad.

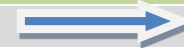
A continuación se describe el contenido propuesto del Reglamento de transporte de fondos y valores.

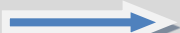
CUADRO No. 12

Directrices generales del contenido del reglamento al transporte de fondos y valores.

CAPITULOS	DENOMINACION	CONTENIDO	DIRECTRICES
CAPITULO I	DISPOSICIONES GENERALES	Definiciones	<b>Transporte de fondos y valores.-</b> Es aquella actividad regulada por la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada por lo que las compañías de seguridad autorizadas para esta actividad asumen la responsabilidad de proteger, asegurar y transportar fondos y valores, joyas, etc., de un lugar a otro, en vehículos blindados o de otro tipo, dentro de los casos previstos por la Ley, mediante vigilantes de seguridad armados.
		Finalidad	Garantizar de manera eficiente y eficaz la prestación de servicios de transporte de fondos y valores garantizando calidad y responsabilidad social.
		Ámbito	Diseñado para todas las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores constituidas y registradas oficialmente.
CAPITULO II	PROCEDIMIENTOS	De los organismos de Control del transporte	<b>La Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana,</b> controlará y registrará a las compañías de vigilancia y seguridad privada en torno a su: organización, funcionamiento, capacitación, racionalización del armamento letal y no letal, la cooperación en la seguridad ciudadana, así como también exigirá la presentación de toda la documentación oficial que deben tener las compañías de vigilancia y seguridad privada. El organismo encargado del control y supervisión es el <b>COSP</b> , este deberá realizar sus funciones de tal manera que ninguna compañía de vigilancia y seguridad privada incumpla las leyes y reglamentos establecidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se encargará de levantar información e informes de incumplimientos;</li> <li>- De la supervisión periódica a las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores por su magnitud de riesgo y amenaza.</li> </ul>
		Del registro de vehículos blindados de Fondos y valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El registro de vehículos blindados deberá ser obligatorio para todas las compañías.</li> <li>- Tener matrícula y títulos de propiedad del vehículo(s) que se van a registrar.</li> <li>- Certificaciones de niveles de blindaje y equipamientos.</li> <li>- Para el registro todos los vehículos deberán contar con las medidas de seguridad como se detallan en el siguiente capítulo.</li> <li>- Los vehículos blindados, previo a su registro deberán ser examinados exhaustivamente a fin de que cuenten con todos los medios, equipos y blindajes necesarios.</li> <li>- Los vehículos deberán llevar numeración y etiquetas de las compañías previo a su registro.</li> </ul>

CONTINÚA CUADRO EN LA SIGUIENTE HOJA



		Del registro y permisos de las compañías de Transporte de Valores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las compañías de transporte de fondos y valores deberán estar legalmente constituidas y cumplir con todas las disposiciones dictadas en las normas vigentes</li> <li>- Deberán contar con permisos y el aval por parte del Ministerio del Interior para el desarrollo de la actividad del transporte de fondos y valores.</li> </ul>
<b>CAPITULO III</b>	<b>ESTRUCTURA DEL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES</b>	Equipamiento de vehículos de transporte de fondos y valores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Troneras distribuidas en las partes laterales y posteriores dl vehículo</li> <li>- Los vehículos deben contar con un GPS (Dispositivo de posicionamiento global por satélite) a fin de que las compañías puedan localizar sus vehículos con precisión en todo momento.</li> <li>- Los vehículos contarán con dispositivos de alarmas electrónicos.</li> <li>- Contarán con sistemas de bloqueo electrónico de motor y puertas.</li> <li>- Deberán contar con equipos de comunicación apropiados para poder establecer contacto en todo momento con el centro de control de la compañía, con la policía, con el ECU 911, cuerpo de bomberos, hospitales, etc.</li> <li>- Deberán tener los números de contacto visibles en el vehículo.</li> <li>- Deberán contar con antenas exteriores que permitan comunicación por teléfono celular</li> <li>- Todos los vehículos contarán con cámaras internas y externas de alta resolución, y deberán encenderse en el momento de la operación desde la salida hasta la llegada.</li> <li>- Contarán con sistemas de ventilación para las áreas de valores y del personal.</li> <li>- Contarán obligatoriamente con neumáticos blindadas resistentes a ataques con armas de grueso calibre y/o que posean el sistema Run flat que permita al vehículo seguir rodando pese a un ataque.</li> <li>- Contarán con protección obligatoria blindada del tanque de combustible.</li> <li>- Contarán con protección blindada del motor</li> <li>- Contarán con un sistema de contraincendios</li> <li>- Cada vehículo deberán contar con un trajes especial de contraincendios para cada tripulantes</li> <li>- Y las demás previstas en la norma.</li> <li>- Máscaras antigases</li> <li>- Deberán llevar número único de identificación en pintura reflectante en la parte superior y las puertas laterales y posteriores del mismo en tamaño visible a larga distancia.</li> </ul>
<b>CONTINÚA CUADRO EN LA SIGUIENTE HOJA</b>			

<b>CAPITULO III</b>	<b>ESTRUCTURA DEL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES</b>	Medios humanos	<p><b>El personal deberá:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser personas íntegras de buena reputación;</li> <li>- Carecer de antecedentes penales por cualquier tipo de delito;</li> <li>- Poseer certificados médicos que avalen el buen estado de salud física y mental;</li> <li>- Haber aprobado la capacitación o profesionalización para la actividad del transporte de fondos y valores de acuerdo a lo propuesto en el plan de capacitación adjunto;</li> <li>- El conductor deberá contar con licencia profesional para la conducción de este tipo de vehículos blindados.</li> <li>- El personal deberá estar capacitado para el uso y empleo de armas y sus accesorios.</li> </ul> <p><b>De la selección, contratación e inducción de personal para la actividad de transporte de fondos y valores.-</b> Las compañías adoptarán las medidas necesarias para la selección, contratación e inducción de personal de acuerdo a lo sugerido en el apartado anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Podrán realizar pruebas poligráficas periódicas a elementos que hayan cometido infracciones que puedan dañar la imagen de la compañía.</li> <li>- Podrán realizar pruebas grafológicas a fin de determinar y conocer el tipo de personalidad, honestidad, autodominio, materialismo, fidelidad, su reacción frente a un conflicto, etc.</li> </ul> <p><b>De la evaluación del desempeño del personal.-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las compañías deberán adoptar métodos de evaluación de desempeño y programas de incentivos a fin de mantener la fidelidad de su personal.</li> </ul>
		Armamento y equipo	<p>Deberán cumplir con las normas y permisos estipuladas en la ley y su reglamento de fabricación , importación, exportación, comercialización y tenencia de armas, municiones, explosivos y accesorios,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deberán contar con los permisos, licencias y registros necesarios por parte de los organismos encargados de control de armas y municiones</li> <li>- El tipo de armamento deberá ser el designado por los organismos de control para este tipo de compañías.</li> <li>- Deberán contar con las certificaciones de chalecos, cascos y máscaras antigás.</li> </ul>
		Equipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el uso de equipos de comunicación todas las compañías deberán disponer de los permisos necesarios por parte de los organismos encargados del control.</li> <li>- Es necesario que todas las compañías estén siempre innovando y proveyéndose de equipos de comunicación de última tecnología a fin de mantener una vigilancia y un mejor control de sus vehículos y tripulación.</li> </ul>

**CONTINÚA CUADRO EN LA SIGUIENTE HOJA**



CAPITULO III	ESTRUCTURA DEL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES	Normas mínimas de seguridad para cada tipo de transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Transporte por carretera.</b>- se recomienda utilizar métodos de transporte como los especificados en la propuesta alternativa adjunta (IBNS).</li> <li>- Extremar tomar todas las medidas necesarias para el transporte.</li> <li>- Informar a la policía sobre el transporte de fondos y valores generalmente cuando se traten de montos altos y los riesgos y amenazas sean eminentes.</li> <li>- Mantener reserva absoluta de montos de valores entre los colaboradores.</li> <li>- Revisión periódica de las unidades en las que transportarán los valores</li> <li>- Difusión de la orden de operaciones con un mínimo de tiempo antes de la operación, etc.</li> <li>- <b>Transporte aéreo.</b>- Se realizará a través de helicópteros o avionetas cuando los montos sean altos y se trate de llevar desde una ciudad a otra.</li> <li>- <b>Transporte marítimo.</b>- El transporte de fondos y valores se deberá realizar en unidades equipadas para el efecto.</li> </ul>
		Normas técnicas y tipos de blindajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los niveles de blindaje serán los mismos especificados en el instructivo 1580 del 23 de julio del 2010</li> <li>- Deberán contar niveles de blindaje según la norma UNE-EN-1063</li> <li>- Perímetro exterior de compartimento central y mampara A-30</li> <li>- Perímetro exterior del compartimento posterior y suelo del vehículo A-10</li> <li>- Mamparas de separación entre compartimentos A-20</li> </ul>
		De los montos a trasladar	<p>Dependiendo del monto que se traslade deberán extremarse las medidas de seguridad a fin de llevar a cabo con éxito la operación así por ejemplo:</p> <p><b>Para trasladar montos hasta USD 100.000,00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recomienda que las compañías hagan uso de los IBNS que irán dentro del vehículo blindado, y que se propone dentro de esta investigación.</li> </ul> <p><b>Para montos hasta USD 500.000,00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberán llevar en vehículos blindados y con resguardo policial.</li> </ul> <p><b>Para montos mayores de USD 500.000,00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberán llevar en vehículos blindados y con resguardo policial, y si es posible dividir el dinero en los compartimientos del vehículo.</li> <li>- Si se tratara de recorrer grandes distancias con los fondos y valores, deberán hacerlo en helicópteros u avionetas, en coordinación de la policía nacional.</li> </ul> <p><b>Otros tipos de valores, obras de arte, objetos de valor y joyas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La compañía debe disponer de planes de seguridad donde se anoten el tipo de valor, nombres, número, rutas alternativas, claves, etc., a fin de contar con un registro de los mismos e informar a los organismos de control al menos con 2 días de anticipación.</li> </ul>

CONTINÚA CUADRO EN LA SIGUIENTE HOJA



<p><b>CAPITULO III</b></p>	<p><b>ESTRUCTURA DEL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES</b></p>	<p>Medidas mínimas de seguridad para vehículos blindados.</p>	<p>Entre las medidas de seguridad que debe adoptar la tripulación de un vehículo blindado será desde la salida de la base hasta el retorno a la misma, es decir estas medidas corresponderán: al antes, durante y después de la operación.</p> <p><b>Antes de la operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En esta esta se asignan funciones a cada uno de los tripulantes</li> <li>- Verificar el vehículo externa e internamente, los equipos de comunicación y el sistema de CCTV y alarmas, estén en perfecto funcionamiento.</li> <li>- Verificar que el armamento y equipo estén en perfecto estado de funcionamiento</li> <li>- Llevar el libro de novedades actualizado</li> <li>- Observar las vías externas antes de salir de las instalaciones de la compañía.</li> <li>- Tomar las medidas de seguridad necesarias antes de subir los valores.</li> <li>- Tomar todas las medidas de seguridad durante la conducción.</li> <li>- Revisar que el personal se encuentre debidamente equipado</li> <li>- El vehículo debe estar completamente tanqueado.</li> <li>- Verificar que las fundas de efectivo estén debidamente precintadas y selladas.</li> <li>- Comprobar que las troneras, cerrojos estén en funcionamiento.</li> <li>- El Jefe de vehículo deberá haber estudiado la hoja de ruta, los itinerarios principales y alternos, aplicar las contingencias en caso de conflictos, etc.</li> </ul> <p><b>Durante la operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En esta etapa se distinguen dos etapas: de aproximación y carga y descarga</li> <li>- El personal previo a la llegada a una entidad financiera, centro comercial, farmacia, etc., deberán revisar su entorno y el lugar de parqueo.</li> <li>- Generalmente las recogidas o entregas de dinero deberán hacerlo en horas de poca afluencia de público.</li> <li>- Es necesario que cada entidad cuente con un lugar de parqueo exclusivo para la entrega-recepción de valores. Y en caso de no poseerlo deberán extremar todas las medidas de seguridad.</li> <li>- Si se tratare de montos altos a recoger o entregar en los establecimientos deberán coordinar obligatoriamente con la policía nacional para ejecutar la operación.</li> <li>- Deberán ir observando el entorno, a fin de detectar indicios delictivos, y de darse estos indicios deberán comunicarse con su base, y paralelo con la policía nacional.</li> <li>- El conductor deberá estar dentro del vehículo y en ningún momento abandonarlo a fin de que si se detecta alguna anomalía actuar inmediatamente.</li> <li>- Los vigilantes de la misma razón permanecerán atentos y custodiarán al portavalores para que pueda realizar la actividad.</li> </ul>
----------------------------	---	---	--

CONTINÚA CUADRO EN LA SIGUIENTE HOJA



CAPITULO III	ESTRUCTURA DEL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES	Medidas mínimas de seguridad para vehículos blindados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidar que no se acerquen demasiado las personas al vehículo blindado o al porta valores.</li> <li><b>Después de la Operación:</b></li> <li>- Una vez que se haya terminado la operación en el caso de entrega de fondos y valores, la tripulación y el vehículo retornarán a la base tomando todas las medidas de seguridad</li> <li>- En el caso de recepción de fondos de igual manera tomarán todas las medidas de seguridad.</li> <li>- Se tomarán medidas de contra vigilancia, a fin de confirmar si existen vehículos que estén siguiéndolos, en caso de existir estos indicios comunicarán a la policía y al centro de control de la compañía.</li> <li>- Tomar las rutas establecidas por su compañía.</li> <li>- Nunca apagar el vehículo en situaciones de tráfico.</li> <li>- Tener especial cuidado si hay lluvia, granizo.</li> <li>- Entregar en la base todos los documentos de registro de las operaciones</li> <li><b>Medidas que deben adoptar frente a riesgos y amenazas antisociales y de accidentes de tránsito:</b></li> <li>- Avisar inmediatamente a la policía, cuerpo de bomberos u hospitales y al centro de operaciones de la compañía.</li> <li>-</li> </ul>
		Hojas de ruta y, Libro de registro	<p><b>Libro de Novedades.-</b> Los vigilantes de seguridad deberán llevar el libro de registro de novedades actualizado diariamente en donde se registraran todas las acciones realizadas y las novedades suscitadas antes, durante y después dela operación.</p> <p><b>Hojas de Ruta.-</b> las operaciones que realice cada vehículo se anotará diariamente en una hoja de ruta la misma que debe ser archivada en la compañía.</p>
CAPITULO IV	FUNCIONES Y OBLIGACIONES	De las compañías de transporte de fondos y valores	<p>En este punto se determinarán todas las obligaciones que deben realizar las compañías de seguridad con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal.</li> <li>- Con los clientes y/o usuarios de la compañía</li> <li>- Con los organismos de Control</li> <li>- Con las personas en general</li> <li>- Con el medio ambiente y la naturaleza.</li> </ul>

CONTINÚA CUADRO EN LA SIGUIENTE HOJA





<b>CAPITULO IV</b>	<b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>	Del personal de vigilancia y seguridad que realiza la actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obligaciones de los vigilantes con la compañía.</li> <li>- Obligaciones con los clientes y/o usuarios de la compañía</li> <li>- Obligaciones con los organismos de Control</li> <li>- Obligaciones con las personas en general</li> <li>- Obligaciones con la capacitación y formación profesional</li> </ul>
		De los usuarios	<p>Los usuarios del servicio de transporte de fondos y valores también tienen obligaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con las Compañías</li> <li>- Con los organismos de control</li> <li>- Con el personal que realiza la actividad.</li> </ul>
		De los organismos de control	<p>Los organismos de control deberán desempeñar sus obligaciones sobre todo en hacer cumplir rígidamente las normas referentes a la transportación de fondos y valores. Se mantendrán en constante vigilancia, control y supervisión de los equipos, medios materiales, recursos humanos y medios con los que cuente la compañía, esto asegurará un servicio de calidad por parte de la compañía de seguridad.</p>
<b>CAPITULO V</b>	<b>INFRACCIONES Y SANCIONES</b>	Infracciones	<p>Los organismos que designe el estado serán los encargados de determinar las infracciones y aplicar las respectivas sanciones a todos los elementos integrantes del servicio del transporte de valores, sanciones por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimientos al reglamento</li> <li>- Establecer las Infracciones de las compañías (muy graves, graves y leves)</li> <li>- Infracciones del personal de seguridad privada (muy graves, graves y leves)</li> <li>- Infracciones de los usuarios y centros de formación (muy graves, graves y leves)</li> <li>- Responsabilidad civil y solidaridad patronal</li> </ul>
		Sanciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanciones a las compañías</li> <li>- Sanciones al personal</li> <li>- Sanciones a usuarios y centros de formación y capacitación</li> </ul>
		Responsabilidad civil y solidaridad patronal	<p>La ley de Vigilancia y Seguridad Privada contempla algunas pólizas de responsabilidad civil, para todas las compañías de seguridad privada; pero deberá designarse las responsabilidades civiles únicamente para el servicio de transporte de fondos y valores ya que esta actividad es alto riesgo por los tipos de ataque antisociales como los sucedidos en los últimos días.</p> <p>Así se sugiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pólizas de muerte por al menos de USD 100.000,00</li> <li>- Pólizas de accidente y cuidados médicos por al menos USD 50.000,00</li> <li>- Pólizas de responsabilidad civil en el transporte de valores por al menos USD 1'000.000,00</li> </ul>

## **6.6 PROPUESTA DE SELECCIÓN Y CAPACITACION PARA PERSONAL DEL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES.**

### **6.6.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer un proceso mínimo de selección y capacitación para los vigilantes de seguridad privada en la modalidad móvil y/o transporte de fondos y valores, a fin de sembrar el conocimiento académico, la preparación física, psicológica y el entrenamiento continuo, garantizando así un servicio de calidad.

### **6.6.2 DIRECTRICES GENERALES PARA LA CAPACITACIÓN**

Se ha visto como una necesidad imperante en las compañías de vigilancia y seguridad privada, que ofrecen el servicio de transporte de fondos y valores el contar con personal capacitado, íntegro y proactivo para realizar esta actividad, ya que de esto depende en gran medida la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, por esto es necesario poner a consideración las siguientes directrices.

- ✓ La formación del personal de vigilantes de seguridad privada para las modalidades fija, móvil, supervisores e investigadores, debe orientarse a una formación similar a una carrera de servicio profesional, como son los de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos y Vigilantes de Tránsito.
- ✓ Según el Art. 3, inciso segundo del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, la Policía Nacional tiene como medio de apoyo y auxilio al personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, por lo que el Ministerio del Interior deberá preocuparse por su profesionalización y para el efecto debe implementar un centro de formación y capacitación acorde a los requerimientos y necesidades de la seguridad.
- ✓ El personal de vigilantes que hayan aprobado los cursos de formación, recibirán de la Dirección de Gestión de Seguridad

Ciudadana, los certificados o diplomas que avalen sus conocimientos básicos en el ámbito de la seguridad privada.

- ✓ Se recomienda que los cursos de formación de vigilantes de seguridad privada tenga una duración mínima de 2 meses y ocho días, donde se combine el conocimiento académico, la teoría, la práctica y el entrenamiento físico.
- ✓ Es imprescindible que el personal de aspirantes a vigilantes de seguridad privada sean exhaustivamente seleccionados, mediante pruebas psicológicas, medicas, físicas y de conocimientos académicos, a fin de garantizar personal de calidad.
- ✓ Otro de los aspectos importante es garantizar al personal de vigilancia y seguridad privada un salario digno y estabilidad laboral en las compañías de vigilancia y seguridad privada.
- ✓ Los vigilantes de seguridad privada que actualmente prestan sus servicios en la transportación de fondos y valores deberán someterse en primera instancia a evaluaciones: Psicológicas, académicas y aprobar exámenes de poligrafía y grafología, así como también deben aprobar las pruebas físicas y medicas; y en segunda instancia deben certificarse en los centros de formación y capacitación de seguridad privada.

### **6.6.3 SELECCIÓN DE ASPIRANTES A VIGILANTES DE SEGURIDAD MODALIDAD MÓVIL.**

Se sugiere que los aspirantes a vigilantes de seguridad, para la modalidad de transporte de fondos y valores cumplan con los siguientes requisitos:

CUADRO No. 13

## Requisitos para aspirantes a vigilantes de seguridad modalidad móvil

TITULO	REQUISITOS	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
VIGILANTE DE SEGURIDAD MODALIDAD TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES	Ser mayor de edad y poseer título de bachiller	- Ministerio del Interior.	Deberán disponerse de profesionales probos en: poligrafía, grafología, psicología, médicos, y de cultura física, a fin de obtener evaluaciones apegadas a la realidad.
	Haber aprobado las pruebas de aptitud, psicológicas y de conocimientos		
	Haber aprobado las pruebas Físicas, Psicológicas y médicas		
	Aprobar las prueba de honestidad	- Escuelas de capacitación acreditadas.	
	Aprobar los exámenes de polígrafo y de grafología	- Compañías de vigilancia y seguridad Privada que ofertan el servicio de transporte valores	
	No registrar información derogatoria en la PP.NN., en juzgados y fiscalías.		
	Poseer licencia de conducir y especial para los conductores de vehículos blindados.		
	No haber sido dado de baja de la Fuerza Pública por mala conducta.		
	Estar en buenas condiciones de salud física y mental.		
	Ser ecuatoriano		
	Haber aprobado el I nivel de formación y capacitación para vigilantes de seguridad.		

#### 6.6.4 CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Siendo un tema de vital importancia la capacitación del talento humano en las compañías de vigilancia y seguridad privada, y en especial de las que ofertan el servicio de transporte de fondos y valores, se sugiere la revisión del reglamento de capacitación y formación de vigilantes de seguridad privada, el mismo que debe estar acorde a las necesidades, requerimientos y desarrollo tecnológico en el ámbito de la seguridad, considerando que la actividad de transporte de fondos y valores conlleva un alto riesgo y amenaza, razón por la cual este personal debe ser obligatoriamente capacitado de forma continua.

##### Formación Básica

Previo a la profesionalización como vigilantes de seguridad privada en la modalidad móvil y/o de transporte de fondos y valores deberán haber aprobado el primer nivel de capacitación establecido en el Reglamento de Centros de Formación y Capacitación de Personal de Vigilancia y Seguridad Privada, es decir haber aprobado las **120** horas de capacitación.

Esta propuesta está dirigida únicamente al personal de vigilantes del transporte de fondos y valores, además en caso de que un vigilante tenga la oportunidad de acceder a una función inmediata, deberá realizar un curso de ascenso, el mismo que estará diseñado de acuerdo a la función, (Conductor, Jefe de vehículo y/o Supervisor).

Es necesario acotar que la propuesta de capacitación y/o formación está orientada a una carrera de servicios profesionales por tal razón debe incrementarse las horas de formación, capacitación y la implementación de asignaturas enfocadas a la transportación de fondos y valores, para lo cual se dividirá en las siguientes áreas:

- ✓ Área Jurídica
- ✓ Área Socio- profesional
- ✓ Área técnico profesional
- ✓ Área Instrumental
- ✓ Área de Cultura física y
- ✓ Prácticas.

**Los resultados de una buena capacitación y/o formación son:**

- ✓ Se incrementa la eficiencia
- ✓ Se mejora la actitud del colaborador hacía su trabajo
- ✓ Se fundamentan los valores morales y se aumenta la capacidad de juicio lógico
- ✓ Se crea el espíritu de cuerpo y el orgullo de servir a la compañía en un cargo de confianza y responsabilidad
- ✓ Se reduce las solicitudes de retiro o deserciones
- ✓ Se genera la satisfacción del trabajo de seguridad
- ✓ Se minimiza los riesgos, amenazas y accidentes
- ✓ Se desarrolla el profesionalismo, y Se promueve el sentimiento de realización profesional.

CUADRO No. 14

Propuesta mínima de formación y capacitación profesional para vigilantes de seguridad, modalidad transporte de fondos y valores.

AREA	ASIGNATURAS	DURACION HORAS	PROFESIONALES	OBJETIVOS	EVALUACION
JURIDICA	Constitución de la República del Ecuador	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales del derecho.</li> <li>• Personal de la Policía Nacional</li> </ul>	Formar al personal con conocimientos sobre los alcances y limitaciones de la legislación ecuatoriana.	El personal una vez terminado el curso estará en capacidad de rendir pruebas teóricas y prácticas.
	Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y su Reglamento	15			
	Ley y reglamento de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y su Reglamento.	5			
	Ley de tránsito	5			
	Ley de Seguridad Ciudadana.	10			
	Código del trabajo	5			
	Código Orgánico Integral Penal	10			
	Ley de Seguridad y Salud Ocupacional.	5			
	Normas de calidad	5			
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>65</b>			
AREA TECNICO PROFESIONAL	Protección y seguridad (sistemas protección activa y pasiva)	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales de Seguridad</li> <li>• Psicólogos</li> <li>• Policía Nacional</li> <li>• Técnicos en alarmas y CCTV.</li> <li>• Técnicos en comunicaciones.</li> </ul>	Formar personal capaz de realizar la actividad del transporte de valores con conocimientos técnicos y profesionales, que minimicen los riesgos y amenazas.	El personal una vez terminado el curso estará en capacidad de rendir pruebas teóricas y prácticas de los conocimientos adquiridos. El personal que no apruebe las evaluaciones, deberá someterse a una nivelación.
	Vigilancia y contra vigilancia	10			
	Descripción de sospechosos	5			
	Psicología delincencial	10			
	Delincuencia común y organizada	10			
	Medios técnicos para el servicio de transporte de valores	20			
	Medidas de seguridad antes, durante y después del servicio	10			
	Técnicas de protección ofensivas y defensivas	10			
	Elementos de protección de valores	5			
	Normas aplicadas a los elementos de protección	5			
	Recuento y clasificación	5			
	Medios técnicos empleados	5			
	Técnicas de redacción de informes	5			
	Seguridad y sigilo de las comunicaciones	5			
	Transporte de obras de arte, joyas etc.	10			
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>155</b>			

CONTINÚA CUADRO EN LA SIGUIENTE HOJA



<b>SOCIO- PROFESIONA L</b>	Relaciones Humanas	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales en RR.HH.,</li> <li>• Cruz Roja y Cuerpo de Bomberos</li> <li>• Profesionales en Psicología.</li> </ul>	Formar personal con valores y actitudes sólidas, comprometidos con los clientes internos y externos.	El personal una vez terminado el curso estará en capacidad de rendir pruebas teóricas y prácticas.
	Desarrollo Humano y Valores	5			
	Derechos Humanos	10			
	Primeros auxilios	15			
	Ética y Profesionalismo	5			
	Responsabilidad Social	5			
<b>SUBTOTAL</b>		<b>50</b>			
<b>AREA INSTRUMENTAL</b>	Medios de sistemas de comunicación	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales de Seguridad</li> <li>• Profesionales de Informática</li> <li>• Personal de las FF.AA., Cuerpo de Bomberos, técnicos de comunicación</li> </ul>	Capacitar al personal en conocimientos técnicos de instrumental y equipo auxiliar en la transportación de valores	El personal una vez adquirido los conocimientos de esta área estará en capacidad de realizar un ejercicio práctico.
	Medios de sistemas de comunicación	5			
	Recursos informáticos básicos	5			
	Medios de detección	10			
	Medios de protección contra incendios	5			
	Procedimientos para el uso y empleo de armas	5			
	Técnicas de mecánica básica	5			
<b>SUBTOTAL</b>		<b>35</b>			
<b>CULTURA FÍSICA</b>	Preparación física	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales de cultura física</li> <li>• Instructores de artes marciales</li> <li>• Instructores de tiro</li> </ul>	Formar personal con capacidad física y conocimientos básicos de defensa personal.	Rendir pruebas físicas y de polígonos de tiro.
	Defensa personal	15			
<b>SUBTOTAL</b>		<b>35</b>			
<b>PRÁCTICAS</b>	Prácticas de tiro	20			
<b>SUBTOTAL</b>		<b>20</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>360</b>			

Estas asignaturas que se ha establecido deberán ser distribuidas en módulos para su mejor aprendizaje combinando la teoría, la práctica, la preparación física y el adiestramiento en polígono de tiro, en un tiempo de 2 meses y ocho días.

## **6.7 PROPUESTA DE UN SISTEMA INTELIGENTE DE NEUTRALIZACIÓN DE BILLETES (IBNS) PARA EL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES EN NUESTRO PAÍS.**

### **6.7.1 PRESENTACIÓN**

El transporte de fondos y valores es una actividad de alto riesgo que requiere de nuevas soluciones para luchar contra la delincuencia común y el crimen organizado, así como proteger a las personas y los bienes, por tal razón se propone el uso de otras tecnologías que han dado resultado en el mercado del transporte de fondos y valores en Europa y en algunos países de América del Sur ya lo están implementando.

El proyecto consiste en implementar en el mercado ecuatoriano un nuevo concepto en transporte de fondos y valores, buscando cambiar de un sistema tradicional de carros blindados y armas, a un Sistema Inteligente de Neutralización de Billetes (IBNS), basado en tecnología de punta, probada por más de 20 años en Europa.

Este sistema ha tenido éxito en muchos países del mundo, sobretodo de Europa, y los país como: Bélgica, Francia, Suiza, Alemania, y otros los utilizan a través de las compañías de seguridad privada; así mismo en el año 2010 se implementó este sistema en Chile y luego en el 2012 en Perú, en estos países ha dado resultado ya que han minimizado los riesgos físicos, antisociales y otros del personal que realiza la entrega-recepción de fondos y valores.

Existen testimonios que cuando las compañía de seguridad privada han sido atracadas y violentados los maletines inteligentes no los pueden abrir y si este fuera el caso el sistema del mismo maletín destruye o inhabilita el dinero mediante manchado de tinta indeleble especial y otros mecanismos disuasivos como la alarma sonora proveniente de su mecanismo interno y el chip integrado para su fácil ubicación.

Además en Europa se han creado leyes que permiten el uso del sistema inteligente de neutralización de billetes (IBNS), cuyos maletines sirven para



el traslado de dinero en efectivo dentro de cada país, así como también para la movilización de fondos y valores en el sector fronterizo.

Siendo necesario implementar este tipo de alternativa para el transporte de fondos y valores en nuestro país por las siguientes razones:

- ✓ Bajos costos de operación.
- ✓ Es más probable que los delincuentes ya no se arriesguen al asalto de los vehículos blindados debido a la tecnología con que cuenta el maletín IBNS.
- ✓ El transporte de dinero en efectivo en cada maletín es de aproximadamente USD 160,000
- ✓ Recomendable para todas las compañías de seguridad que transportan fondos y valores.
- ✓ Bajos costos de mantenimiento

### 6.7.2 OBJETIVO

Buscar alternativas que minimicen los riesgos y amenazas antisociales, en contra de los tripulantes, de los fondos y valores transportados y de los vehículos blindados.

### 6.7.3 IMPLANTACIÓN DEL MALETÍN INTELIGENTE



**FIGURA No. 53.- Maletín inteligente**

En la actualidad para la transportación de fondos y valores en el Ecuador se emplea únicamente el sistema de vehículos blindados y seguridad armada, lo que genera un sinnúmero de desventajas como:

- ✓ Los altos costos de adquirir un determinado tipo de vehículo,
- ✓ Alta inversión en su equipamiento,
- ✓ Elevada inversión en blindar un vehículo,
- ✓ Gastos que generan el empleo de 4 elementos como mínimo en un vehículo blindado,
- ✓ Inversión de altas sumas de dinero en la adquisición de armamento, munición, accesorios y equipos, además del alto riesgo que genera el emplear este tipo de material.
- ✓ Pagos por indemnizaciones a tripulantes que fallecen en ataques antisociales y los impactos psicológicos que generan en sus familiares, así como los daños materiales y pérdida de fondos y valores que en ciertas ocasiones el seguro no reconoce.

**Es necesario indicar que el delito se materializa en base a 3 factores que son: La motivación; la capacidad y la oportunidad.**

**Por motivación** se entiende como la parte psicológica del antisocial, que básicamente es el motor que lo impulsa al delito.

**Por capacidad** se entiende como la parte técnica, destrezas, habilidades, medios y armas, que tienen los antisociales para consumir el delito.

**Por oportunidad** se entiende como la parte de la víctima u objetivo que brinda una persona, empresa, domicilio, etc., y que favorecen al antisocial.

La mejor forma de resguardar y proteger los valores es haciendo que el robo no tenga sentido para el antisocial, es decir al implementar el sistema de IBNS estamos neutralizando al menos dos factores del triángulo del delito como son la motivación y la oportunidad, cuyas características del IBNS son las siguientes:

#### 6.7.4 ¿CÓMO FUNCIONA?



Los “**cases** = maletines”, donde se transporta el dinero, funcionan con tiempos programados y con un sensor de contacto ubicado en la manilla, en caso de que se produzca un intento o robo, el porta valores libera el maletín, lo que automáticamente activa una alarma sonora (**110dB**) y el sistema de inyección de tinta, que inutiliza los

billetes.

Este es un sistema disuasivo no violento, que garantiza el 99% de la recuperación del dinero.

El maletín protege los valores de cualquier tipo de violencia física (es decir, ataques con explosivos, taladrado, aserrado, golpes, gas, productos químicos, líquidos, electroshock, etc.), por los materiales y sistemas electrónicos con los que está fabricado.



FIGURA No. 54.- Funcionamiento del case al momento de ser robado.

## Maletín antirrobo

Las cajas son, en la práctica, indesarmables. Si los delincuentes llegaran a abrirla, encontrarían los billetes manchados con tinta.

**Peso:** 11 kilos

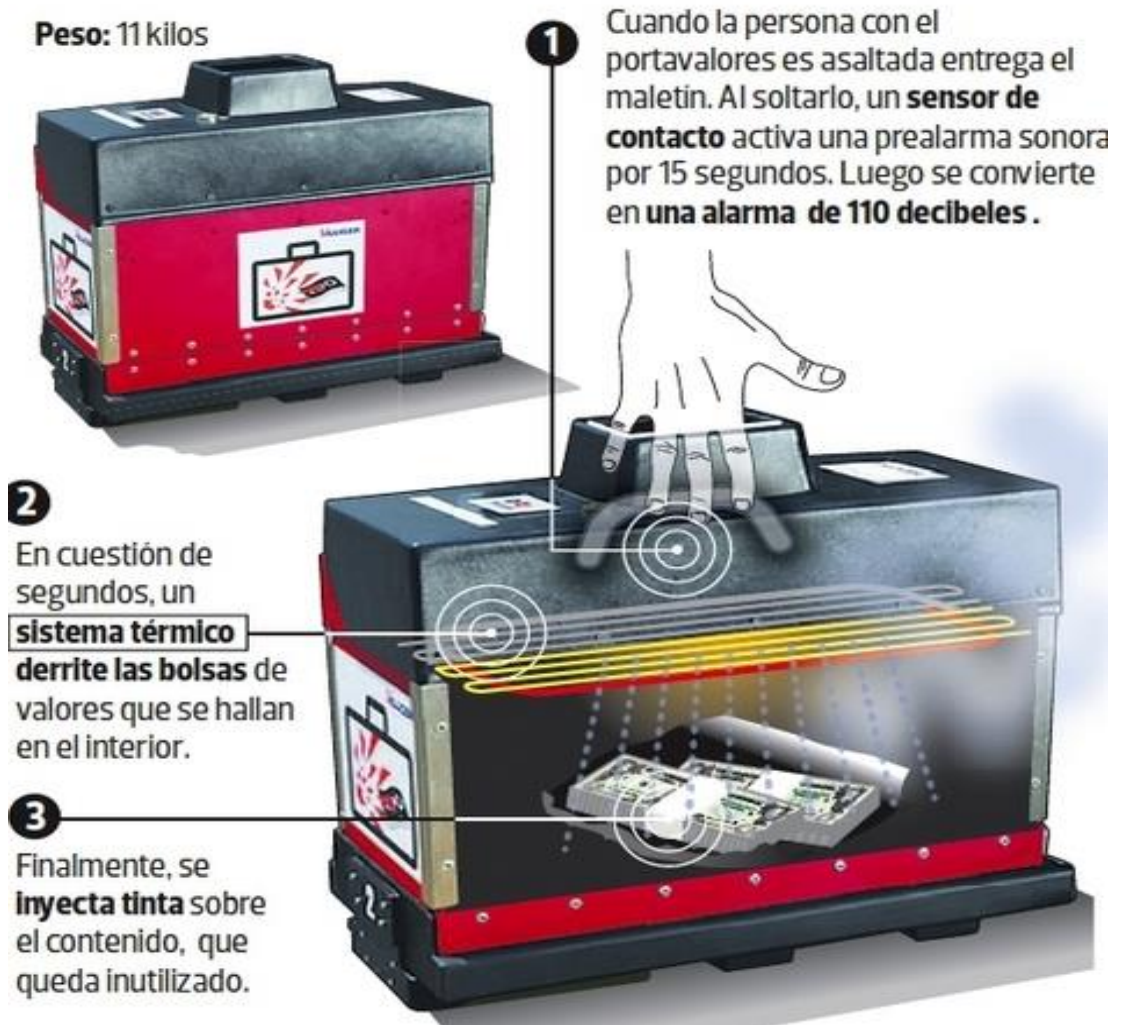


FIGURA No. 55.- Esquema del sistema inteligente de neutralización de billetes. (IBNS).

### 6.7.5 FORMA DE OPERACIÓN

El proceso del sistema inteligente de neutralización de billetes (IBNS), opera de la siguiente manera.

- ✓ Se necesita que los vehículos blindados o no blindados estén equipados con un sistema de **rack**, **case locker** y/o **drop case**, los mismos que cuentan con medios electrónicos que permiten el

acoplamiento de los maletines y el monitoreo en tiempo real desde un command center, a continuación se muestran imágenes de los sistemas antes referidos que complementan el sistema de IBNS.

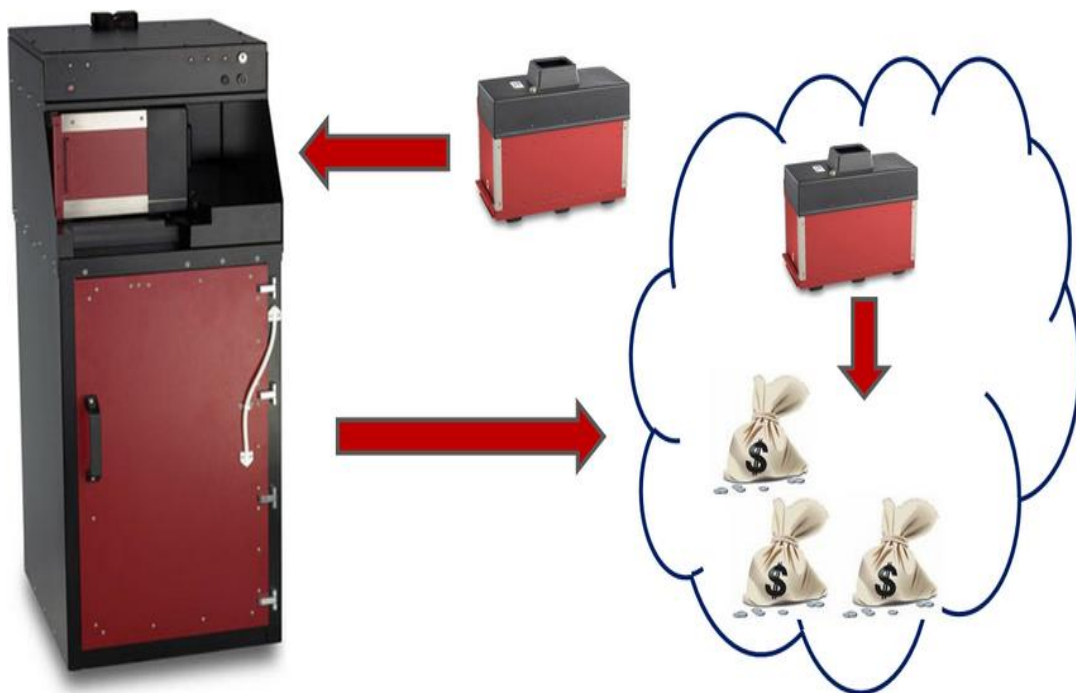


**FIGURA No. 56.- Imagen del sistema de racks, case locker y Drop case respectivamente.**



**FIGURA No. 57.- Vehículo donde se observa el sistema de racks.**

- a) El vigilante sale en el vehículo a recoger o entregar los fondos y valores;
- b) Llega a la entidad donde coge el maletín del vehículo y se dirige a la entrega-recepción de fondos y valores;
- c) Con la llave electrónica que posee el vigilante abre el maletín y entrega o recibe las fundas de efectivo previamente selladas;
- d) Firma los documentos de entrega-recepción de los fondos y valores con el responsable de la entidad financiera u otra;
- e) El vigilante cierra el maletín, lo toma nuevamente y se dirige al vehículo donde se encuentran los racks o drop case y lo coloca en rack o lo ubica en el drop case, donde este sistema hace que el maletín se abra y el dinero sea depositado en el Drop case, un ejemplo de este procedimiento se muestra en las siguientes imágenes.



**FIGURA No. 58.- Esquema de funcionamiento de un Drop case.**



**FIGURA No. 59.- Vigilante realizando la carga de case en el vehículo**

- f) El vigilante sube al vehículo y se dirige al siguiente destino de entrega-recepción de los fondos y valores;
  - g) Completa la ruta a él asignada y se dirige a la compañía.
  - h) En la compañía es donde realizan la operación de apertura y revisión de valores.
- ✓ Por la facilidad de monitoreo satelital, **en caso de robo el maletín se recuperaría en poco tiempo.**

#### **6.7.6 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:**





En el mercado podemos encontrar una serie de maletines, racks de valijas, case locker y la valija euro case 7000, asimismo podemos decir que en Europa existen una serie de empresas que se dedican a la fabricación de estos productos los mismos que permiten facilidad de implantación.

A continuación se demuestra sus cualidades y características

La propuesta únicamente se enfocará a un tipo de maletín que es el más común y el más usado por las compañías de seguridad en Europa, cuya patente de fabricación es Suiza.

#### CUADRO No. 15

##### Especificaciones técnicas de las maletas inteligentes para implementación de IBNS.

NOMBRE	DIMENSIONES	CAPACIDAD	PESO	CARACTERISTICAS	MATERIALES
Valija VCC 190 	450x207x300 externo 360x185x110 interno	3000 BILLETES	9.8 kg	Su eficacia probada elimina el riesgo durante tránsito peatonal unipersonal y transporte de objetos de valor. Completamente compatible con el sistema de rack, locker y drop case otros productos, resulta esencial para todo el ciclo de transporte de dinero en efectivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maletas de aluminio reforzado con tapa Kydex "alta resistencia" (material utilizado en aeronáutica).</li> <li>- Tapa del maletero y completamente protegido por una red de contactos electrónicos.</li> <li>- Programa de tiempo que controla varios elementos tales como la apertura, el cierre, el asa de transporte de la maleta, el tiempo de la senda para peatones, la programación de paradas de entrega</li> <li>- Conector para la lectura de los últimos 256 eventos.</li> <li>- Sensor en manilla para mayor seguridad</li> <li>- Sistema de protección de tinta y calor</li> <li>- Compatibilidad total con el sistema rack y locker.</li> <li>- Fácil de instalar y utilizar.</li> <li>- Sirena de 110 decibelios</li> </ul>
Valija VCC 270 	450x207x375 mm externo 360x185x190 mm interno	6500 billetes	9.8kg		
Valija VCC320 	450x207x430 externo 417x192x238m m interno	9000 billetes	10.9kg		
Euro case 7000 	340x200x600 mm externo 169x175x412m m interno	7000 billetes	10 kg		

Fuente: (VILLÍGER, Safety. Security. Solutions.)



CUADRO No. 16

## Especificaciones técnicas de sistemas de complementos para implementación de IBNS.

NOMBRE	FIGURA	CAPACIDAD	CARACTERISTICAS
Rack de valijas VCC Eurocase		9 valijas	El sistema Rack es diseñado para ser instalado en vehículos y permitir el transporte seguro de las valijas VCC euro case El case es acoplado en el sistema rack que es acoplado en forma electrónica, es totalmente modular y personalizado a las necesidades del cliente.
Case locker		70000 a 100000 billetes	El Case Locker proporciona seguridad adicional durante el almacenamiento de valijas VCC Euro Case, equipadas con un sistema de protección con tinta. Puede ser instalado en el interior de vehículos blindados o en los Centros de Efectivo. Protección total contra robo y manipulación de efectivo en tránsito.
Drop case V4- V5		60 recolecciones	El Drop Case V4 está diseñado para vehículos con un sólo guarda de seguridad y permite la recolección de dinero en diversas localizaciones. El sistema reduce el riesgo presente durante tránsito peatonal y ofrece seguridad adicional en el vehículo. Hasta 60 recolecciones Vaciado manual de la valija
Drop Safe V2			El sistema Drop Safe permite el almacenamiento seguro de grandes cantidades de billetes dentro de los vehículos blindados o en centros de procesamiento ya equipados con sistema de protección por tinta y protección contra incendios. No hay acceso al dinero depositado Tecnología de depósito por tambor Gran capacidad de almacenamiento.

Fuente: (VILLÍGER, Safety. Security. Solutions.)

### 6.7.7 VENTAJAS

- ✓ Es un modelo disuasivo y no violento
- ✓ Prioriza la seguridad de quienes lo transportan, al prevenir balaceras, atracos con explosivos y/o secuestros.
- ✓ Costos de operación relativamente bajos.
- ✓ Permite recuperar el dinero, previo a la creación de una norma y acuerdos jurídicos con el estado.
- ✓ Genera un ahorro importante en personal, vehículos, seguros y gastos asociados.
- ✓ Además, coopera a la economía del país, porque se calcula que el costo de investigación por estos delitos son altos, debido al empleo de la fuerza pública, juzgados y fiscalías.
- ✓ El envase protege los valores de cualquier tipo de violencia física (es decir, ataque con explosivos, taladrado, aserrado, golpes, gas, productos químicos, líquidos, electroshock, etc.).
- ✓ Los valores están protegidos contra cualquier forma de robo interno (es decir el personal de tripulantes no podrá sustraerse los valores.
- ✓ En el contenedor, el dinero siempre está protegido en todas las etapas del proceso de logística de efectivo.
- ✓ Mejora la seguridad personal de los tripulantes, del público y de los clientes.
- ✓ Ahorro de costos (seguros, pólizas de responsabilidad civil, salarios del personal, etc.).
- ✓ Posibilidad de adquirir nuevos mercados y clientes, como resultado de menores costos de operación.

### 6.7.8 DESVENTAJAS

- ✓ Se debe contar con varias maletas o case para poder trasladar montos altos.
- ✓ Cuando un maletín ha sido violentado se pierde el dinero que está dentro de él por el manchado de billetes, lo que genera un costo por reposición del mismo.
- ✓ El case sólo se puede abrir al principio o al final de una ruta programada, todos los demás intentos de abrir dan como resultado la destrucción total del contenido.
- ✓ Otra de las desventajas sería el costo de un IBNS ya que cada maletín en el mercado europeo tiene un valor aproximado de € 6000, y para equipar un vehículo se necesitan varios maletines y sus accesorios, costos que en un tiempo determinado podrían ser recuperables si tomamos en cuenta las ventajas que estos nos presentan.



Figura No. 60.- Imágenes de IBNS, utilizados en Alemania.

### 6.7.9 DIRECTRICES GENERALES PARA EMPLEO DE LOS IBNS EN NUESTRO PAÍS.

Para la implantación de esta alternativa se deberá agregar en primera instancia una norma dentro del reglamento propuesto para regular, permitir y controlar este nuevo sistema de IBNS, en la que el estado debe ser parte primordial en la implantación de este sistema.

#### CUADRO No. 17

**Directrices para implantación del sistema inteligente de neutralización de billetes (IBNS).**

PROCEDIMIENTOS	DIRECTRICES
Personal para el servicio de IBNS.	El personal de tripulantes no debe abrir el dispositivo IBNS fuera de los períodos y/o lugares pre-programados.
	Para este nuevo sistema, el personal de tripulantes debe ser capacitado de acuerdo a la propuesta establecida anteriormente.
	Es recomendable disponer al menos de dos personas para el transporte de fondos y valores
De los organismos de control	Los organismos de control deben inspeccionar los vehículos empleados para la transportación de fondos y valores, que cumplan con las normas establecidas.
De las compañías	Antes de la implantación la compañía deberá recibir la aprobación de los organismos de control.
	A fin de reforzar el esquema de seguridad en la transportación de fondos y valores, y prevenir cualquier incidente antisocial es fundamental que se coordine con la policía nacional, cuando se movilice montos considerables.
Métodos de transporte de fondos y valores	El transporte de fondos y valores se lo puede realizar en:
	<p>Vehículos no blindados equipados con el sistema IBNS, los mismos que no necesitan llevar ningún tipo de identificación.</p> <p>Vehículos blindados equipados con IBNS, aprovechando los vehículos que disponen actualmente las compañías y que deben cumplir con las normas establecidas.</p>
Sanciones	Las establecidas en la propuesta del Reglamento de transporte de fondos y valores.

### 6.7.10 ESTRATEGIAS GENERALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE DE FONDOS Y VALORES.

Las estrategias planteadas están encaminadas a mejorar la calidad de servicio en las compañías de vigilancia y seguridad privada que ofertan el servicio de transporte de valores en el DMQ.

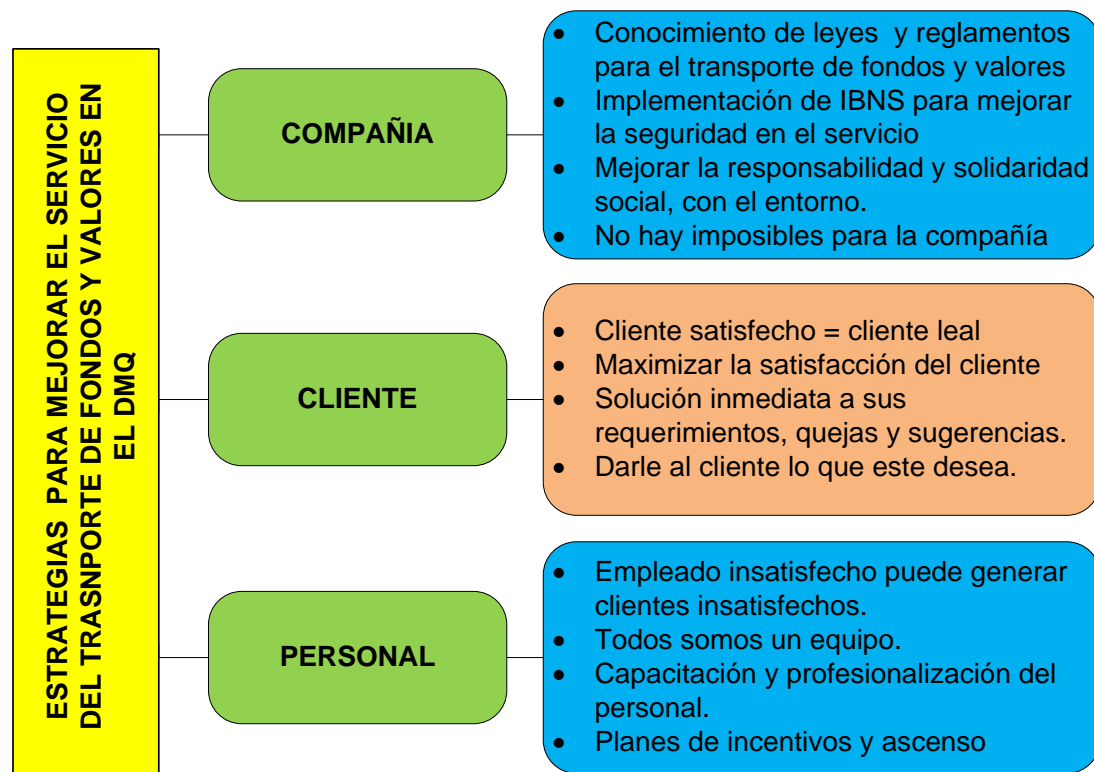


FIGURA No. 61.- Estrategias para mejorar la calidad del servicio.

## 6.8 CONCLUSIONES

- ✓ La implementación de normas para el transporte de fondos y valores mejorará la calidad del servicio ofertado por las compañías.
- ✓ Una buena capacitación para el personal que realiza el transporte de fondos y valores mejora potencialmente la calidad del servicio
- ✓ La implantación del sistema inteligente de neutralización de billetes (IBNS) es una alternativa que presenta muchas ventajas frente a los ataques delincuenciales que se han dado últimamente en nuestro país.
- ✓ Aplicar estrategias para mejorar la calidad del servicio por parte de las compañías de transporte de valores asegurará clientes leales, personal satisfecho y beneficios para la compañía en general.

## 7 BIBLIOGRAFÍA

Department of Justice EE.UU. (1977). *Standards for Armored Car and Armed Courier Services*. Estados Unidos.

ISO 9001-2008,. (15 de Noviembre de 2008). *ISO 9001-2008*. Obtenido de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

Abril Sánchez, C. E., Enríquez Palomino, A., & Sánchez Rivero, J. M. (2006). *Manual para la Integración de Sistemas de Gestión, Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid 2006. Madrid: Fundación CONFEMETAL.

Acosta, D., & Dávila, M. (2005). Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Transporte de Valores para el sistema Financiero y Clientes Corporativos en la ciudad de Quito, Universidad Internacional S.E.K, año 2005. Quito, Ecuador: ESPE.

Aguayo Aroca, c. (2002). *Manual de Primeros Auxilios*. Quito, Ecuador.

Aguilar Idáñez, M. J., & Ezequiel, A.-E. (1995). *Diagnóstico Social: Conceptos y Metodologías*. México: Lumen.

ANETA (Automóvil club del Ecuador). (2012). *Aprende a Conducir. Manual para la Formación de Conductores No Profesionales*. Quito, Ecuador.

Arias, F. (2006). *Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Episteme.

Arnoletto, E. J. (2009). *La Gestión organizacional en la administración pública funciones ejecutivas Gestión política y Gestión operativa diseño de estructuras calidad en la gestión pública*.

Asamblea Constituyente. (Julio de 2008). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Quito, Ecuador.

Báez Altamirano, M. V. (2009). *Administración de Riesgos*. Quito.

Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la Investigación para Economía. Humanidades y Ciencias Sociales*. México: Pearson educación.

BLIDOMCA. (2009). *BLIDOMCA*. Obtenido de <http://www.blidomca.com/realizacion.html>

Borello, A. (1993). *El plan de Negocios*. Madrid: Díaz de santos.

Cabanellas de Torres, G. (2008). *Diccionario Jurídico elemental*. Argentina: Heliasta.

Cegarra sánchez, J. (2004). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.

Chiriboga B., H., & Chiriboga V., J. (2000). *Diccionario militar*. Quito.

Congreso Nacional del Ecuador. (15 de Julio de 2003). Ley de Vigilancia y Seguridad Privada . Quito, Ecuador.

Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social. (Noviembre de 2011). Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Ecuador: No. C.D. 390.

El Comercio. (23 de Octubre de 2014). *Funcionarios del Banco Pichincha revelaron detalles del robo más grande que hayan sufrido*. Obtenido de El comercio.com: <http://www.elcomercio.com/actualidad/funcionarios-banco-pichincha-detallan-robo.html>

El Universo. (23 de Julio de 2012). *www.eluniverso.com*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/2012/07/23/1/1422/dos-muertos-tres-heridos-intento-asalto-un-blindado-loja.html>

EPMMOP. (s.f.). *epmmop.gob.ec*. Obtenido de [http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/images/Pdf/Glosario\\_Movilidad.pdf](http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/images/Pdf/Glosario_Movilidad.pdf)

ESPE. (Abril de 2008). Nota de Aula: Seguridad Física. Quito, Ecuador.

García Maynez, E. (2002). *Introducción al Estudio del derecho*. México: Porrúa.

Gordillo, A. (1974). *Tratado de derecho administrativo - Tomo 2*. Macchi.

Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.

Hernández S., R., Baptista L., P., & Fernández-Collado, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hitt, M. A., Black, S. J., & Porter, L. W. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación de Mexico S.A.

Instituto de Investigaciones Jurídicas. (2009). *Los órganos legislativos federal y locales, en su propio ámbito de competencia, pueden legislar en materia de seguridad privada*. México.

Instituto Nacional de Ciencias Penales. (2008). *Homenaje a Ricardo Franco Guzmán: 50 años de vida académica*. México.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.

La Hora . (17 de Octubre de 2013). *www.lahora.com.ec*. Obtenido de [http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101578609/-1/Seis\\_heridos\\_deja\\_frustrado\\_asalto\\_a\\_autos\\_blindados\\_en\\_cant%C3%B3n\\_Mocache.html#.VK28jZSBMeg](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101578609/-1/Seis_heridos_deja_frustrado_asalto_a_autos_blindados_en_cant%C3%B3n_Mocache.html#.VK28jZSBMeg)

Mora Chamorro, H. (2008). *Manual del Vigilante de Seguridad, Tomo I*. Alicante: Club Universitario.

Muñoz Machado, A. (1999). *La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública*. Madrid: Díaz de santos.

Muñoz, H. (8 de Septiembre de 2012). *Protocolos Operativos del Sector Vigilancia y seguridad privada*. Obtenido de <http://protocoloperativos.blogspot.com/2012/09/protocolos-operativos-del-sector.html>

Musolino, L. F. (2013). *Simulacros: Diseño, evaluación y documentación*. Ayacucho -Argentina: Dunken.

OMPI, O. (Junio de 2014). *OMPI*. Obtenido de <http://www.wipo.int/amc/es/arbitration/expedited-rules/>

Oromar TV. (4 de Agosto de 2014). <http://www.oromartv.com/>. Obtenido de <http://www.oromartv.com/?s=asalto+a+blindado+>



- Ortega Vindas, J. (2009). *Guía de manuales Administrativos*. Costa Rica: midePlan.
- PLAZA Autoescuelas. (s.f.). *PLAZA Autoescuelas*. Obtenido de <http://www.aeplaza.com/conducción-ofensiva>
- POLICIA DF, L. P. (s.f.). *ssp.df.gob.mx*. Obtenido de <http://www.ssp.df.gob.mx/SegPrivada/Pages/prueba.aspx>
- Publicaciones Vértice S.L. (2010). *Gestión de la Calidad. ISO 9001/2008*. Madrid.
- Ramírez Cavassa, C. (2013). *Seguridad Industrial: Un Enfoque Integral*. México: LIMUSA, Noriega Editores.
- Robbins, S. P., & Cenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Pearson Educación.
- Rubio Romero, J. C. (2005). *Manual Para la formación de nivel superior en Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Díaz de Santos S. A.
- S2M, Fundación. (s.f.). *S2M, Fundación*. Obtenido de <http://www.s2m.com.ec/cms/asistencia/>
- Sánchez Gómez- Merelo, M. (1998). *Seguridad en Entidades Bancarias*. Madrid: E.T. Estudios Técnicos, S.A.
- SGS-LATINA. (s.f.). *SGS-LATINA*. Obtenido de <http://www.sgs-latam.com/>
- Úbeda-Portugués, J. E. (2009). *Terrorismo, Narcotráfico, Blanqueo de Capitales, Trata de personas, Tráfico...* Madrid: Visión Libros.
- Valero, R., & Cruz, J. (1996). *Manual de seguridad*. Madrid: ESC, S.L.
- Vallejo Rosero, S. (1996). *Seguridad Privada*. Santa Fé de Bogotá D.C.
- Vargas Figueroa, J. (2011). Tesis. *Metodología de la Investigación Científica*. Perú.
- VILLÍGER, Safety. Security. Solutions. (s.f.). *VILLÍGER, Safety. Security. Solutions*. Obtenido de <http://www.villiger-security.com/es/productos/transporte-de-dinero/valija-vcc-euro-case-detail>

Wikipedia. (septiembre de 2012). *Wikipedia, La Enciclopedia Libre*. Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Norma\\_UNE](http://es.wikipedia.org/wiki/Norma_UNE)

World BASC, O. (2014). *Business Alliance for secure Commerce*. Obtenido de <http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>

**8 ANEXOS**