

KPI de Seguridad para Grupos Internacionales: Qué Medir y Cómo Armonizar los Informes

Qué KPI de seguridad seguir entre países (patrullas, tiempos de respuesta, incidentes, auditorías, rotación, formación) y cómo armonizar los informes.

2026-10-12 · 4 min · ES

Por qué los informes de seguridad entre países son tan difíciles

La mayoría de los grupos internacionales reciben informes de seguridad de todos los países, pero tienen dificultades para responder a preguntas sencillas: qué emplazamientos están infraprotegidos, qué proveedor rinde mejor y si el panorama general está mejorando.

El problema rara vez es la falta de datos. Es que cada país define las cosas de manera diferente. Un proveedor considera que una patrulla se ha completado cuando el vigilante inicia la ronda, otro cuando se escanean todos los puntos de control. Uno mide el tiempo de respuesta desde la alarma hasta el despacho, otro desde la alarma hasta la llegada. Sin definiciones comunes, un panel de grupo compara cifras que no son comparables.

Las distintas tecnologías añaden otra capa. Algunos emplazamientos usan sistemas electrónicos de ronda de vigilancia, otros registros en papel; algunas alarmas las monitoriza el propio proveedor de vigilancia, otras un centro de monitorización remota independiente. Cada fuente produce datos en su propio formato, y alguien tiene que conciliarlos antes de que sea posible cualquier comparación.

El conjunto básico de KPI

Un conjunto de indicadores breve y estable resulta más útil que una lista larga que nadie lee. La siguiente lista es un punto de partida práctico, agrupado en prestación del servicio, calidad y personas. Cuando también compre monitorización remota además de vigilancia, aplique la misma lógica de tiempo de respuesta a la verificación de alarmas, desde la recepción de la señal hasta la decisión del operador.

- Tasa de finalización de patrullas: puntos de control escaneados dentro de la ventana programada dividido entre los puntos de control programados.
- Cobertura de puestos: horas realmente prestadas dividido entre horas contratadas, por emplazamiento y por mes.
- Tiempo de respuesta a alarmas: minutos desde la recepción de la alarma hasta la llegada al emplazamiento, informado como mediana y como porcentaje dentro del objetivo.

- Tiempo de cierre de incidentes: días desde el parte del incidente hasta su cierre con la causa raíz registrada.
- Puntuación de auditoría: resultado de las auditorías de emplazamiento conforme a una lista de verificación común, con acciones abiertas rastreadas.
- Rotación de personal: bajas en el periodo dividido entre la plantilla media asignada al contrato.
- Horas de formación: horas de formación impartidas por vigilante, desglosadas entre obligatorias y específicas del cliente.

Definir cada KPI para que funcione a través de fronteras

Para cada KPI, redacte una definición de una página: la fórmula, la fuente de datos, los eventos de inicio y fin, las exclusiones, la frecuencia de los informes y el objetivo. Acuérdela con cada proveedor antes de que comience el contrato, no después del primer informe cuestionado.

Algunos indicadores necesitan contexto local. Los requisitos de formación, por ejemplo, vienen en parte fijados por ley: en Francia, las tarjetas profesionales de los agentes tienen una validez de cinco años y su renovación exige formación continua. Un KPI armonizado debería por tanto separar la formación legalmente obligatoria de la formación adicional del cliente, de modo que los países se comparen de forma justa.

La práctica del sector público es una referencia útil en materia de disciplina. En el Reino Unido, el artículo 52 de la Procurement Act 2023 exige a los poderes adjudicadores fijar al menos tres KPI para los contratos públicos estimados por encima de 5 millones de libras y publicarlos. El principio de un conjunto de KPI definido, publicado y reducido también es válido para los grupos privados.

Armonizar el proceso de informes

Una vez fijadas las definiciones, estandarice el formato. Use una única plantilla (o un único flujo de datos hacia su propia herramienta) con los mismos campos, unidades y periodos de tiempo en todos los países. Pida a los proveedores que presenten los datos en bruto junto con los KPI calculados, de modo que su equipo pueda verificar el cálculo. Cuando existan sistemas electrónicos (escáneres de ronda de vigilancia, registros del centro receptor de alarmas, software de gestión de incidentes), dé preferencia a las extracciones del sistema frente a las cifras introducidas manualmente.

Fije una periodicidad de informes acorde con el modelo de gobernanza: revisiones mensuales por país, revisiones trimestrales de grupo y una revisión anual de los objetivos. Las normas de sistemas de gestión ayudan aquí: la ISO 18788 enmarca la gestión de las operaciones de seguridad como un ciclo de establecer, supervisar, revisar y mejorar, y la ISO 9001:2026 renueva el énfasis en el liderazgo y en los riesgos y oportunidades.

Por último, vincule los KPI a consecuencias. Acuerde en el contrato qué sucede cuando no se alcanza un objetivo durante periodos consecutivos: un plan de mejora, una reunión de revisión a nivel ejecutivo, créditos de servicio cuando proceda y, en última instancia, el derecho a volver a licitar un

lote de país.

Errores que evitar

Evite indicadores fáciles de manipular. Contar los incidentes notificados, por ejemplo, puede premiar la infranotificación. Combínelo con los hallazgos de auditoría y la opinión del cliente. Del mismo modo, un tiempo de cierre de incidentes muy corto puede significar que los incidentes se cierran sin una investigación real, por lo que conviene revisar expedientes cerrados durante las auditorías.

Evite promediar entre países sin mostrar la dispersión. Una media de grupo puede ocultar un país en serias dificultades. Muestre los resultados por país y por emplazamiento, destacando a los de peor rendimiento.

Evite KPI que midan actividad sin resultado. Un número elevado de patrullas significa poco si los incidentes siguen repitiéndose en el mismo emplazamiento.

Evite cambiar las definiciones con demasiada frecuencia. Las tendencias solo tienen sentido si el KPI se mantiene estable. Si una definición debe cambiar, registre la fecha, reexpresé los periodos anteriores cuando sea posible, y explique el cambio en el siguiente informe para que nadie confunda un cambio de metodología con una mejora o un deterioro real.

Cómo lo enfoca IPN

El modelo de IPN se basa en que los miembros nacionales informen en un formato común, con definiciones de KPI compartidas acordadas con cada cliente. Nos encontramos en nuestra fase fundacional y trabajaremos con los clientes para adaptar el conjunto de KPI a sus emplazamientos en lugar de imponer un cuadro de mando fijo.

Fuentes

Procurement Act 2023, section 52: Key performance indicators
<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2023/54/section/52>

ISO 18788:2015 Management system for private security operations
<https://www.iso.org/standard/63380.html>

ISO news: ISO launches update to ISO 9001 (September 2026)
<https://www.iso.org/news/2026/09/ISO9001-2026>

Bpifrance Creation: Agent de securite, reglementation
<https://bpifrance-creation.fr/activites-reglementees/agent-securite>

<https://international-pn.com/es/analisis/kpi-seguridad-grupos-internacionales>