



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL, APLICANDO LA NORMATIVA
BASC PARA UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL”

PROYECTO DE GRADUACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

Ingeniera en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada

Presentado por

Erika Sancán Chávez

Vanessa Villa Muñoz

GUAYAQUIL - ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres y familia por el apoyo incondicional que siempre nos han dado y por ser nuestra inspiración.

A nuestra Directora del Proyecto de Graduación Ingeniera Sandra Vergara, por habernos brindado toda su ayuda para la culminación de nuestro proyecto.

DEDICATORIA

A Dios por habernos guiado y por haber puesto en nuestro camino a todas las personas que supieron brindarnos su apoyo y confianza.

A nuestros amados padres y familia.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Master. Sandra Vergara Granda
Directora Proyecto de Graduación

Master. Carlos Suárez Hernández
Presidente del Tribunal

Master. Grace López
Vocal del Tribunal

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Trabajo final de graduación de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

Erika Sancán Chávez

Vanessa Villa Muñoz

RESUMEN

Este proyecto tiene por objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Control y Seguridad bajo el criterio de la Norma BASC versión 04-2012, logrando disminuir la vulnerabilidad para que no se cometan actos ilícitos mediante el reconocimiento de los riesgos existentes dentro de la empresa de seguridad.

En el Primer Capítulo, describiremos a la empresa para la cual se está diseñando el sistema, el giro del negocio, antecedentes, principales clientes, misión, visión y estructura organizacional.

En el Segundo Capítulo, se plantea el problema, la situación actual, justificativo, alcance, Objetivo General y los Objetivos Específicos del proyecto.

El Tercer Capítulo, trata del Marco Teórico donde se detallan los términos que intervienen en el Diseño del Sistema de Gestión de Control y Seguridad, el BASC en el mundo y en el Ecuador, su estructura organizacional, quienes pueden desarrollar e implementar este sistema.

En el Cuarto Capítulo se realizará el diagnóstico de la empresa mediante una lista de revisión de la norma BASC versión 04 y los estándares de seguridad, la presentación y análisis de los resultados

En el Quinto Capítulo se desarrollará el Manual de Seguridad, en este se incluirán todos los procedimientos que son exigidos por la Norma BASC y Estándares de Seguridad, además se incluirá los instructivos y formatos de registros.

Finalmente se presentarán las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	IV
DECLARACIÓN EXPRESA.....	V
RESUMEN.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ABREVIATURA	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIII
INTRODUCCIÓN	14
1. GENERALIDADES.....	15
1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	15
1.2 SERVICIOS PRESTADOS POR SEGURIDAD S.A.	16
1.3 PERSONAL VINCULADO A LA EMPRESA	19
1.4 PRINCIPALES CLIENTES.....	20
1.5 VISIÓN	20
1.6 MISIÓN.....	21
1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	21
2. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
2.1 SITUACIÓN DEL PROBLEMA	22
2.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	24
2.3 JUSTIFICATIVO	25
2.4 ALCANCE	26
2.5 OBJETIVO GENERAL.....	26
2.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27

3.	MARCO TEÓRICO SISTEMA DE CONTROL Y SEGURIDAD	BASC	28
3.1	DEFINICIÓN TÉRMINOS		28
3.2	QUÉ ES EL BASC		32
3.3	ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC		34
3.4	QUIENES SE PUEDEN DESARROLLAR E IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN BASC		35
3.5	BASC EN EL ECUADOR		36
3.6	BENEFICIOS DE DISEÑAR BASC ALIANZA EMPRESARIAL PARA UN COMERCIO SEGURO		37
4.	SITUACIÓN ACTUAL FRENTE A LA NORMA Y ESTÁNDARES BASC		39
4.1.	DISEÑO DEL DIAGNÓSTICO		40
4.2	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		41
4.3	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		41
5.	DISEÑO Y DESARROLLO		46
5.1	PRE- REQUISITO		46
5.2	NORMA ALIANZA EMPRESARIAL PARA UN COMERCIO SEGURO		47
5.3	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD		48
5.4	REQUISITOS LEGALES		49
5.5	MAPA DE PROCESOS		52
5.6	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS		54
5.7	RIESGOS EN LOS PROCESOS		64
5.8	INDICADORES DE GESTIÓN		72
5.9	PROPÓSITOS DEL INDICADOR DE GESTIÓN		72
5.10	VENTAJAS DE ESTABLECER INDICADORES DE GESTIÓN		73
5.11	INDICADORES DE GESTIÓN DE SEGURIDAD S.A		73
5.12	SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD		74
5.12.1	GENERALIDADES		74
5.12.2	POLÍTICA DE CONTROL Y SEGURIDAD		74
5.12.3	PLANEACIÓN		78
5.12.4	IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN		81
5.12.5	VERIFICACIÓN		85
5.12.6	MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGCS		87

5.13 ETAPA DE DISEÑO DE UN SGCS.....	89
5.14 ELABORACIÓN MANUAL DE SGCS BASIC	90
5.14.1 FORMATO DE MANUAL BASIC	90
5.14.2 FORMATO DE LOS PROCEDIMIENTOS	93
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES	99

ABREVIATURA

BASC:	Alianza Empresarial para un Comercio Seguro Business Alliance for Secure Commerce
SGCS:	Sistema de Gestión en Control y Seguridad
WBO:	Organización Mundial del BASC World BASC Organization
COSP:	Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada
CC.FF.AA:	Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas
MRL:	Ministerio de Relaciones Laborales

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 Organigrama Estructural.....	21
Gráfico 2 Evolución del BASC	33
Gráfico 3 Estructura Organizacional BASC Mundial	35
Gráfico 4 Cadena Logística BASC	36
Gráfico 5 Cumplimiento de requisitos del SGCS	42
Gráfico 6 Pre-requisito diseño SGCS	47
Gráfico 7 Elementos de un proceso.....	52
Gráfico 8 Estructura mapa de procesos	53
Gráfico 9 Mapa de Procesos Propuesto.....	54
Gráfico 10 Visión actual SEGURIDAD S.A.....	75
Gráfico 11 Visión propuesta SEGURIDAD S.A.....	75
Gráfico 12 Política actual Seguridad S.A.	76
Gráfico 13 Política propuesta Seguridad S.A.	77
Gráfico 14 Planeación norma BASC.....	78
Gráfico 15 Implementación y Operación norma BASC.....	81
Gráfico 16 Verificación norma BASC.....	85
Gráfico 17 Mejoramiento continuo del SGCS.....	87
Gráfico 18 Encabezado del Manual de Seguridad	91
Gráfico 19 Pie de página del Manual de Seguridad	91
Gráfico 20 Encabezado del Procedimiento.....	93
Gráfico 21 Pie de página del procedimiento.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de Seguridad S.A.....	19
Tabla 2 Valoración del diagnóstico inicial	40
Tabla 3 Documentos Reglamentarios Externos.....	50
Tabla 4 Documentos Reglamentarios Internos	51
Tabla 5 Formato caracterización de los procesos	56
Tabla 6 Propuesta Caracterización Proceso Revisión Gerencial.....	57
Tabla 7 Propuesta Caracterización Proceso Gestión en Control y Seguridad.....	58
Tabla 8 Propuesta Caracterización Proceso Comercialización	59
Tabla 9 Propuesta Caracterización Proceso Talento Humano.....	60
Tabla 10 Propuesta Caracterización Proceso Operaciones	61
Tabla 11 Propuesta Caracterización Proceso Compras.....	62
Tabla 12 Propuesta Caracterización Proceso Logística	63
Tabla 13 Criterio de Función	66
Tabla 14 Criterio de Sustitución.....	67
Tabla 15 Criterio de Profundidad.....	67
Tabla 16 Criterio de Extensión.....	68
Tabla 17 Criterio de Agresión.....	68
Tabla 18 Criterio de Vulnerabilidad	69
Tabla 19 Clasificación del riesgo	71
Tabla 20 Estructura del Manual de Seguridad	92
Tabla 21 Estructura de los Procedimientos	95

INTRODUCCIÓN

SEGURIDAD S.A. es una empresa dedicada a brindar servicios de vigilancia y seguridad privada en el país durante las 24 horas del día con personal idóneo para cumplir con sus funciones asignadas.

Debido a que la empresa presenta una falta de control en sus procesos, que logren promover acciones preventivas destinadas a evitar que los clientes se vean afectados con el contagio de sustancias ilícitas durante la custodia de sus bienes o productos, está perdiendo competitividad y credibilidad en el mercado nacional.

En consecuencia de lo antes expuesto y ante los requerimientos de los clientes, la empresa tuvo la necesidad de diseñar un sistema de control y seguridad que tenga reconocimiento a nivel internacional, para brindar la confianza y demostrando así que el servicio brindado cumple con todos los procesos para evitar actos ilícitos tales como robos, antiterrorismo, narcotráfico.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

SEGURIDAD S.A., forma parte de un grupo corporativo y tiene por objeto ofrecer sus servicios de vigilancia privada en el país cumpliendo con las obligaciones enmarcadas en las leyes tanto laborales como patronales.

La empresa, fue constituida legalmente en el año 2002 de acuerdo a la Resolución de la Superintendencia de Compañías, de conformidad con el oficio del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, el permiso del

Ministerio de Gobierno, Cultos, Policía y Municipalidades, mediante la Dirección Técnica de Asesoría Jurídica.

En el año 2004 se otorgó el permiso de operación desde entonces empezó a funcionar con el financiamiento de sus accionistas logrando el mismo año ganar una licitación con una Fundación de la ciudad de Guayaquil.

La empresa se ha caracterizado por su eficacia en los servicios brindados a entidades públicas, logrando la fidelidad de sus clientes.

En la actualidad, la empresa busca satisfacer las demandas de sus clientes así como también enfocarse en la obtención de nuevos clientes como empresas privadas y personas naturales.

1.2 SERVICIOS PRESTADOS POR SEGURIDAD S.A.

Las empresas tienen como objetivo prestar servicios de vigilancia en lugares o puntos establecidos, en sitios de grandes longitudes que requieran de transporte e investigación que remite información sobre una empresa o individuo; por lo cual no podrán ejercer actividades ajenas a los servicios que se encuentran en el Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada Decreto N° 1181.

SEGURIDAD S.A., ofrece servicios que nacen de leyes afines a la Vigilancia y Control regulados en el país.

Los servicios que ofrece la empresa se realizan con orden y control para garantizar la integridad de las personas, bienes muebles e inmuebles buscando así la satisfacción de los clientes.

A continuación se describen los servicios ofrecidos por SEGURIDAD S.A.:

- **Vigilancia Fija.**

A través de este servicio la empresa es exclusivamente responsable de los puestos de vigilancia, ofrece seguridad constante a bienes muebles e inmuebles, o valores en un sitio o zona designada por los clientes, los mismos que pueden ser personas naturales o jurídicas.

- **Vigilancia Móvil**

Este servicio se ofrece al cliente cuando requiere de protección durante el desplazamiento de personas, bienes muebles o valores a través de diferentes puestos móviles de seguridad. Todo desplazamiento cumple con las normas de seguridad de la Ley y Reglamento de Tránsito y Transporte Terrestres; y la Ley de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

- **Investigación Privada**

A través de este servicio, el cliente solicita al personal de SEGURIDAD S.A., la indagación del estado y situación de personas naturales o jurídicas, además de bienes. La investigación privada se realiza con estricta sujeción a la Constitución y a las leyes de la República, enmarcando el respeto y la reserva, necesarios para poder lograr la eficiencia en su servicio.

- **Asesoría de Seguridad.**

La asesoría de seguridad es un servicio que se ofrece a pedido de la empresa contratante, basada en el Plan de Operaciones, aspectos logísticos y de comunicaciones.

- **Supervisión.**

La Supervisión garantiza el estricto cumplimiento de las actividades que realiza el guardia. Además permite establecer los niveles del mando, a través de la disciplina y el parte diario, sea éste verbal o escrito.

Todos estos servicios están sujetos a los contratos firmados con los clientes, es decir que los implementos y armas utilizados en la

prestación de sus servicios están estrictamente amparados en los contratos firmados con los clientes.

1.3 PERSONAL VINCULADO A LA EMPRESA

Actualmente SEGURIDAD S.A, cuenta con un total de 475 empleados que están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1 Personal de Seguridad S.A.

Nivel	Número de Empleados
Operativo	457
Administrativo	18
<u>Total</u>	475

Fuente: Listado del Personal

El área administrativa está formada por 18 empleados distribuidos en los siguientes cargos:

Presidente, Gerente General , Asesor Legal , Receptionista , Asistente de Gerencia , Mensajero , Asistente de Logística, Gerente de Unidad de Seguridad, Salud e higiene , Psicólogo , Médico , Coordinador de Calidad , Enfermera , Director Financiero , Asistentes Financieros , Gerente de Talento Humano , Coordinador de Selección del Personal , Asistente de Talento Humano

En el área Operativa cuenta con 457 empleados distribuidos en cargos de la siguiente manera:

Gerente de Operaciones y Logística, Secretaria de Operaciones, Asistente de Logística , Subgerente de Operaciones , Jefe de Sistemas , Supervisores Generales , Jefes de Grupo y Guardias .

1.4 PRINCIPALES CLIENTES

En la actualidad la empresa SEGURIDAD S.A, cuenta con 60 clientes a nivel de Guayaquil; a continuación se ilustra los clientes más relevantes:

- Fundaciones de la ciudad de Guayaquil
- Municipalidades
- Centro comerciales
- Exportadora agrícola
- Urbanizaciones

1.5 VISIÓN

SEGURIDAD S.A., ofrece servicios de seguridad física a personas naturales e instituciones públicas y privadas las 24 horas del día; siempre comprometidos y listos a salvaguardar

la integridad de las personas, bienes muebles e inmuebles a fin de cumplir con los requisitos de nuestros clientes.

1.6 MISIÓN

Lograr el liderazgo en nuestra categoría a través del personal idóneo, honestidad y disciplina para satisfacer de manera eficaz y eficiente las exigencias de nuestros clientes.

1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

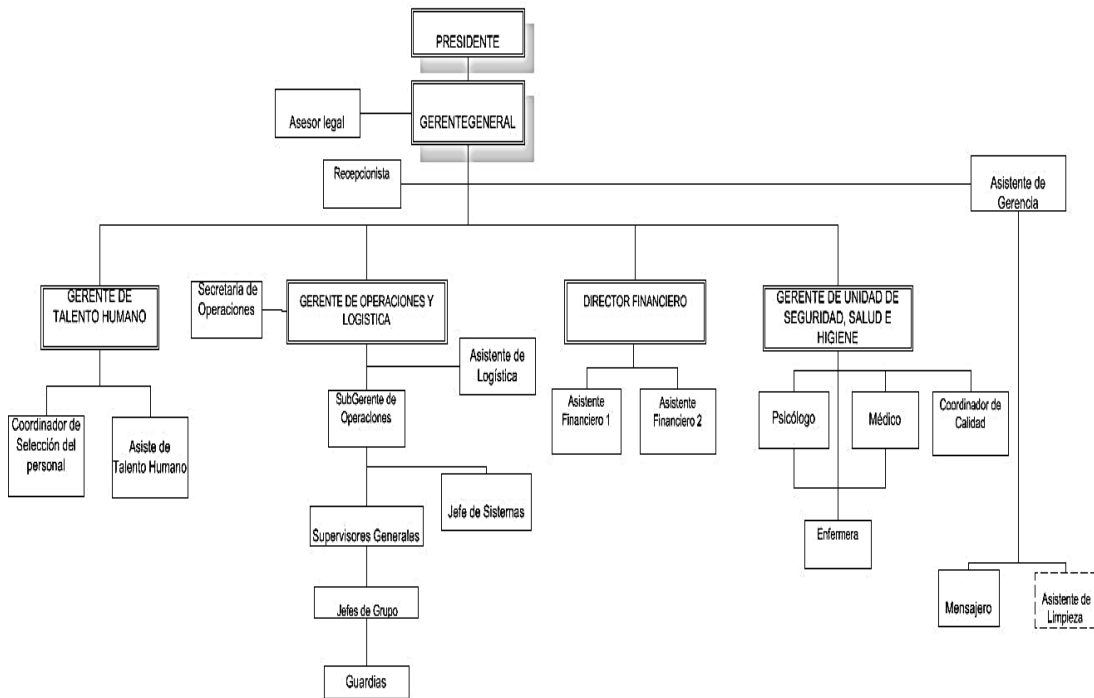


Gráfico 1 Organigrama Estructural

CAPÍTULO II

2. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 SITUACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa dedicada al servicio de seguridad privada, requiere tener un sistema que permita controlar y realizar un seguimiento de las actividades que se ejecutan con el fin de desarrollar mejoras de las evidencias obtenidas. Actualmente la empresa presenta carencias en el control adecuado de los procesos que logren promover acciones preventivas destinadas a evitar que la mercadería de los clientes se vea afectada con el contagio de productos no lícitos durante la custodia de los mismos.

Debido a la falta de asignación de responsabilidades en los departamentos, desconocimiento de riesgos potenciales, insuficiencia de programas de capacitación hacia los guardias de seguridad y que no se encuentran definidos claramente los procesos. La empresa siente la necesidad de diseñar y establecer un Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

SEGURIDAD S.A., considera que la mejor manera de minimizar las falencias mencionadas es alineando su gestión por procesos acorde al modelo de la norma BASC.

El diseño y desarrollo del modelo mermará la competencia que tiene en el mercado de seguridad privada, siendo éste una problemática ya que al no contar con un buen manejo de sus procesos, hace que sus precios sean bajos en comparación al de sus competidores y se pierda la oportunidad de expandirse en el mercado.

Por lo tanto, el diseño del Sistema de Gestión de Control y Seguridad permitirá mejorar los procesos de seguridad que la empresa brinda, generando que nuevos clientes soliciten los servicios ya que muchas empresas exigen que sus proveedores cuenten con la norma como medida de confiabilidad.

El diseño y desarrollo de la norma BASC es la puerta hacia la internacionalización de las empresas; no es suficiente tener seguridad, es importante reafirmarlo.

2.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En SEGURIDAD S.A., el crecimiento proyectado en el mercado no se ve reflejado, debido a que en la actualidad existe un aumento acelerado de diversas empresas de seguridad que ofrecen similares servicios.

Si la empresa no establece un control adecuado sobre sus procesos y la seguridad que brinda podría perder a sus clientes actuales y potenciales, generando la disminución de sus ingresos.

Frente a esta situación se considera conveniente el diseño de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, por lo cual es un buen modelo el establecido por la norma BASC logrando así obtener mayor confianza por parte del cliente y ampliando la credibilidad dentro del mercado a nivel nacional.

2.3 JUSTIFICATIVO

Los procesos se consideran como la base operativa y estratégica dentro de las organizaciones, por lo tanto la empresa comprende la necesidad de tener un modelo de gestión de los procesos que mejore la efectividad, productividad y comunicación interna.

Al establecer el modelo los empleados obtendrán información clara sobre tareas, documentación y legislaciones, optimizando el tiempo y teniendo conocimiento sobre las actividades que deben desarrollar.

A SEGURIDAD S.A., le conviene diseñar un modelo de gestión aplicando la normativa BASC, dado que será capaz de proteger la integridad del producto custodiado y los procesos de la empresa por medio de la aplicación de controles, la revisión y mejora continua del sistema permitiendo que pueda expandirse a nivel mundial evolucionando en una organización que brinde confianza y seguridad a todos sus clientes.

La empresa también podrá establecer indicadores de gestión que midan el grado de cumplimiento de la norma con respecto a los objetivos planteados.

2.4 ALCANCE

El diseño del Sistema de gestión de control y seguridad se realizará en la empresa SEGURIDAD S.A.

El estudio se orienta a diseñar todos los procesos, registros y formatos, que intervienen de manera directa e indirecta en la prestación del servicio y también en todas las áreas de las instalaciones de la empresa relacionados con la norma BASC

Se reconocerá los riesgos existentes de la empresa; los requisitos del Estándar: Seguridad del contenedor, Seguridad de los Procesos y Seguridad Física; serán excluidos del Diseño de Gestión puesto que no son aplicables en la empresa ya que el personal operativo custodia la carga durante el trayecto establecido hacia el lugar de destino.

2.5 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema de Gestión Control y Seguridad bajo el criterio de la Norma BASC versión 04-2012, logrando disminuir la vulnerabilidad

para que no se cometan actos ilícitos mediante el reconocimiento de los riesgos existentes dentro de la empresa de seguridad.

2.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un análisis sobre la situación inicial de la empresa.
- ✓ Evaluación del riesgo de la empresa.
- ✓ Revisar el direccionamiento estratégico de la empresa de seguridad (Misión, Visión, Políticas, Objetivos)
- ✓ Elaborar el manual BASC
- ✓ Crear la documentación de los procesos necesarios para la prestación del servicio.
- ✓ Establecer indicadores de gestión para evaluar el Sistema de Gestión de Control y Seguridad.

CAPÍTULO III

3. MARCO TEÓRICO SISTEMA DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC

3.1 DEFINICIÓN TÉRMINOS

Para los propósitos de la norma BASC versión 04-2012, se aplican los siguientes términos:

❖ **Sistema de gestión en control y seguridad SGCS**

Estructura de Seguridad con enfoque de procesos basado en la gestión de riesgos de la cadena de suministros y soportado en la mejora continua, que ayuda a lograr los objetivos de la organización mediante la implementación de los riesgos de esta Norma y de los Estándares BASC.

❖ **Análisis y Evaluación del riesgo**

Uso metódico de la información apropiada, para evaluar las potenciales amenazas, su origen, posibilidad de manifestación y la magnitud de su efecto.

❖ **Auditoría del sistema en control y seguridad**

Análisis sistemático y autónomo, que determina objetivamente la medida en que se cumple las actividades relacionadas con el sistema en control y seguridad de acuerdo a los criterios de la auditoría.

❖ **Competencia**

Aptitud y evidencia de aplicación de los criterios de Educación, Formación, Experiencia y Habilidades; es el conocimiento y la experiencia aplicado mediante el uso de las habilidades

❖ **Control**

Actividad de seguimiento del desarrollo y etapas de los procesos en la cadena de suministros, para asegurar el resultado esperado y tomar medidas preventivas, correctivas y de mejora, para reducir la posibilidad de materialización del riesgo.

❖ **Eficacia**

Capacidad de lograr las metas y objetivos previstos tras la ejecución de una acción.

❖ **Estándares del SGCS**

Conjunto de requisitos definidos, aplicables y complementarios a la norma; que de acuerdo a lo establecido en el alcance del SGCS es de cumplimiento indispensable en las empresas que decidan implementarlo.

❖ **Gestión en seguridad**

Actividades desarrolladas a la protección y precaución de los riesgos que se pueden suscitar tanto al personal como a los procesos de las organizaciones.

❖ **Meta**

Cumplimiento de los objetivos establecidos en la norma, adecuados a la organización los cuales son cuantificados cuando sea aplicable.

❖ **Mejora continua**

Actividad encaminada a aumentar la capacidad de la organización y del Sistema de gestión de control y seguridad para cumplir los requisitos.

❖ **No conformidad**

Situación que, basada en evidencia objetiva, demuestre el incumplimiento total o parcial de un requisito de la norma y/o estándar aplicable a la organización.

La no conformidad evidenciada disminuye la capacidad de garantizar sus procesos.

❖ **Objetivos de control y seguridad**

Conjunto de valores y propósitos que la organización tiene como expectativa alcanzar, con respecto al control y seguridad, programados cronológicamente, que se exponen para conocimiento de los clientes y empleados.

❖ **Organización**

Grupo compuesto por personas naturales o jurídicas, tareas y administración que interactúan entre sí conformando la organización, cuya finalidad es satisfacer necesidades del entorno.

❖ **Peligro**

Situación latente o con potencial ocurrencia que puede causar daño en determinados bienes y avería a la propiedad de la organización.

❖ **Previsión**

Acción de contingencia que se dispone de acuerdo a las condiciones que se puedan suscitar, que permitirá atender los objetivos planteados.

❖ **Revisión de la dirección**

Evaluación formal, sobre la condición y adaptación del diseño de SGCS, con respecto a la política de seguridad, que es realizada por la dirección.

❖ **Riesgo**

Vulnerabilidad, proximidad de un posible daño o situación de peligro; es la exposición y la posibilidad de que se suceda.

3.2 QUÉ ES EL BASC

La Organización Mundial BASC está formada como una entidad sin fines de lucro, rigiéndose de acuerdo a las leyes de Estados Unidos de América.

Es una entidad dirigida a empresas de la cadena logística que se hace referencia en el Gráfico 4, su misión es acelerar, favorecer y ayudar al comercio mundial por medio de la implementación, gestión de procedimientos y estándares íntegros de seguridad adaptados a la cadena logística, evitando así que el producto transportado sea contaminado con alguna sustancia ilícita.

Las empresas que integren BASC son auditados con regularidad, ofrecen garantía de sus servicios o productos reflejando el compromiso que estas adquieren por mejorar sus procesos y contribuyen a minimizar fenómenos que afectan los intereses del país tales como económicos, comerciales y fiscales.



Gráfico 2 Evolución del BASC

3.3 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC

La organización de acuerdo a su nivel jerárquico se detalla de la siguiente manera:

- **Asamblea:** Organismo máximo que toma decisiones de la organización conformado por representantes de cada país miembro.
- **Junta Directiva:** Junta destinada a la supervisión general e implementación de políticas con incidencia internacional.
- **Presidencia:** Representante y coordinador de actividades de la Organización Mundial BASC.
- **BASC Nacional:** Cada país que conforma BASC debidamente autorizado por WBO para asociar y certificar el Sistema de gestión de control y seguridad del solicitante.
- **Capítulo BASC:** BASC de cada región al interior de un país.

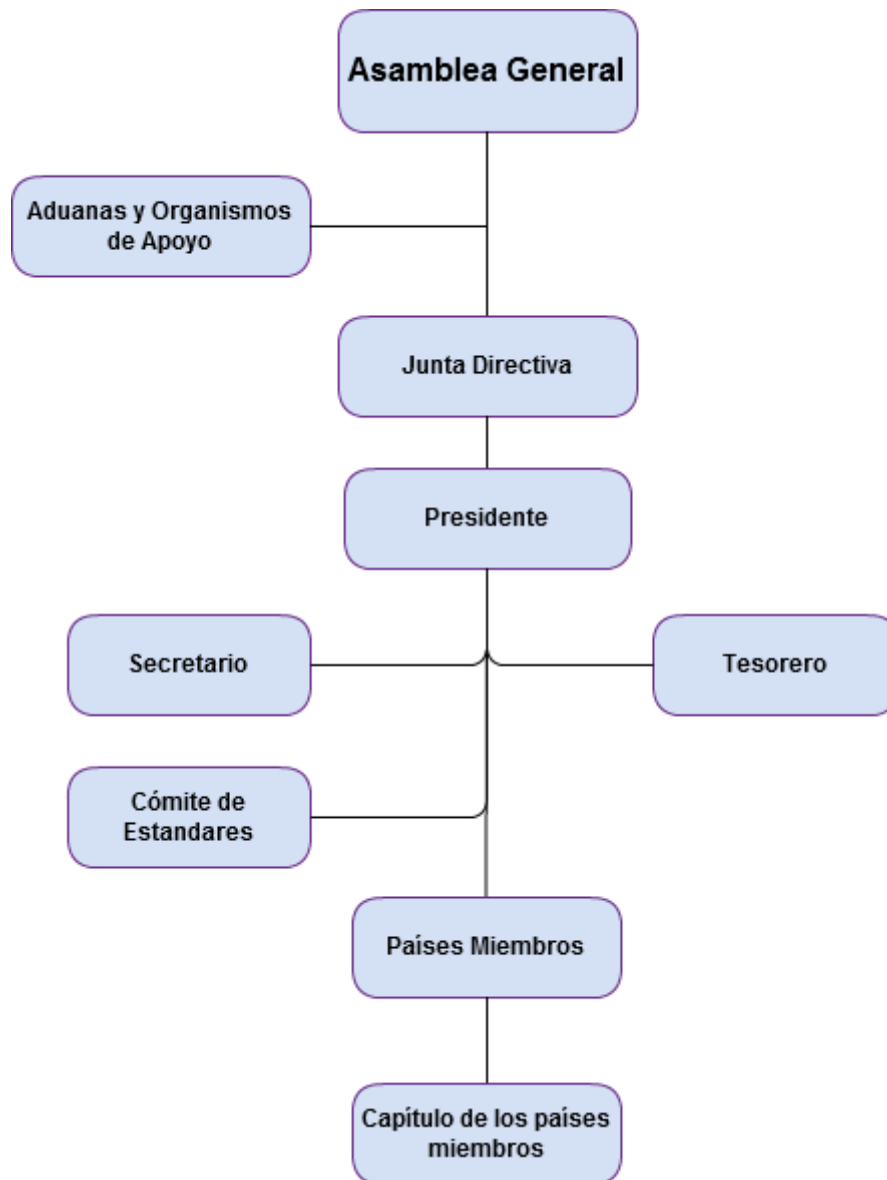


Gráfico 3 Estructura Organizacional BASC Mundial

3.4 QUIENES SE PUEDEN DESARROLLAR E IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN BASC

Las empresas que pueden desarrollar BASC Alianza Empresarial para un Comercio Seguro, son todas aquellas que forman parte de la cadena

de suministros que tengan que ver con el proceso de comercio internacional especialmente con Estados Unidos, tales como:



Gráfico 4 Cadena Logística BASC

3.5 BASC EN EL ECUADOR

BASC Ecuador fue creada en el año 1999 por iniciativa de la empresa privada, contó con el respaldo de entidades gubernamentales, asociaciones, cámaras de la producción y también de la Policía

Nacional. Inició sus operaciones en el año 2000 y actualmente cuenta con más de 550 empresas afiliadas en todo el país

En 1997 en muelles El Bosque fue la primera empresa en adoptar los estándares BASC en Cartagena-Colombia.

El programa es implementado en Ecuador en 1999 auspiciado por diversas instituciones como son la Corporación de Promoción de Exportaciones e Inversiones, la Policía Nacional y empresarios.

Se creó BASC Capítulo Pichincha en enero del 2000, y en marzo del año siguiente inicia sus operaciones con regularidad.

En la actualidad Capítulo Pichincha es uno de los principales patrones que tiene WBO.

Posee una organización bien estructurada, empleados aptos con valores esenciales como la integridad y la ética, capacitados de atender a más de 200 empresas.

3.6 BENEFICIOS DE DISEÑAR BASC ALIANZA EMPRESARIAL PARA UN COMERCIO SEGURO.

- Aumenta el prestigio y competitividad de las empresas
- Promueve la credibilidad internacional.

- Disminución de costos y riesgos derivados del control a sus procesos.
- Controla y mejora la trazabilidad de la cadena logística
- Favorece la relación con las autoridades vinculadas al comercio exterior.
- Fomenta las oportunidades de negociar internacionalmente.
- Aumenta la confianza por parte de las autoridades.

CAPÍTULO IV

4. SITUACIÓN ACTUAL FRENTE A LA NORMA Y ESTÁNDARES BASC

Para realizar el diseño del Sistema de Gestión de Control y Seguridad de la empresa SEGURIDAD S.A., se elabora el diagnóstico de la situación actual, debido a que con este análisis se puede conocer el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma y estándares; con la finalidad de realizar las actividades necesarias para la documentación del SGCS.

4.1. DISEÑO DEL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico inicial de la empresa se realizó mediante una lista de verificación de la norma y los estándares de seguridad en la cual se encuentran los requisitos establecidos que se deben cumplir para obtener el Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

Tabla 2 Valoración del diagnóstico inicial

Valoración	Criterio
NC:	<i>NO CUMPLE</i>
EP:	<i>EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN (Cumple parcialmente)</i>
CU:	<i>CUMPLE AL 100%</i>
NA:	<i>NO APLICA A LA EMPRESA</i>

Fuente: Norma BASC versión 04

Al finalizar la revisión de cada cláusula, se realizaron los siguientes cálculos para obtener los porcentajes de: cumplimiento, incumplimiento, proceso de aplicación y no aplicable en la empresa frente a la norma y los estándares de seguridad. Siendo el porcentaje de Incumplimiento el de mayor relevancia.

$$\text{Porcentaje de Incumplimiento: } \frac{\text{NÚMERO DE NC}}{\text{TOTAL DE ITEMS EVALUADOS}} * 100$$

Porcentaje de Proceso de Implementación: $\frac{NÚMERO DE EP}{TOTAL DE ÍTEMS EVALUADOS} * 100$

Porcentaje de Cumplimiento: $\frac{NÚMERO DE CU}{TOTAL DE ÍTEMS EVALUADOS} * 100$

La evaluación del diagnóstico de la empresa lo encontramos en el Diagnóstico Inicial Ver Anexo #2

4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Después de verificar la información y establecer los resultados se realizó un gráfico de barras en el cual la empresa observará la situación actual frente al SGCS.

Ver Anexo #3 Gráfico de Grado de incumplimiento de la empresa frente al Sistema de Gestión de Control y Seguridad.

4.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el siguiente gráfico podemos observar que la empresa tiene un mínimo grado de cumplimiento siendo este de un 11%.

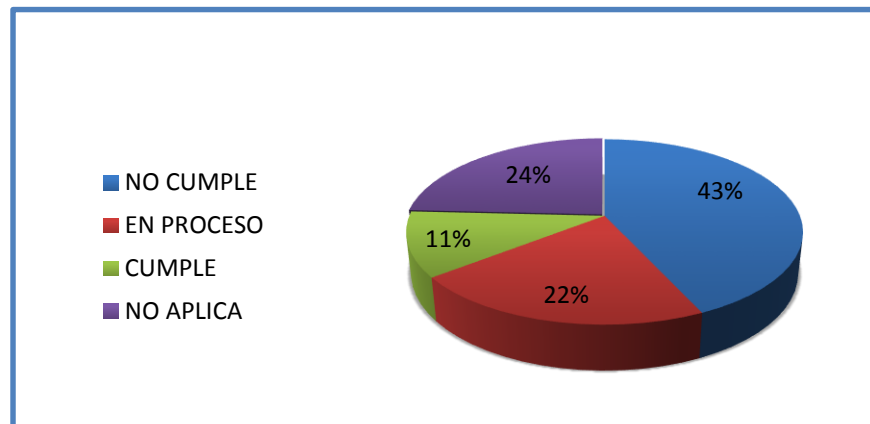


Gráfico 5 Cumplimiento de requisitos del SGCS

Se utilizó el diagrama de Pareto debido a que nos permite establecer en que aspectos la empresa presenta debilidades o fortalezas; evaluando todas las fallas, para verificar si se pueden resolver o corregir. Además permite establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones de la empresa para saber si con este análisis cuantitativo se puede definir la situación real de la empresa y desarrollar acciones para el diseño del SGCS.

Se muestra el diagrama de Pareto de la falta de incumpliendo de la empresa frente al Sistema de Gestión de Control y Seguridad Ver Anexo #4.

Las debilidades que posee la empresa son:

Parte B:

Sistema de Gestión: No se encuentra establecida la política ni los objetivos de seguridad.

No existe el diseño del Manual de funciones donde se determina la responsabilidad y autoridad del personal.

La empresa no ha enviado a capacitar a su personal para que pueda desempeñar el cargo de auditor interno tampoco cuenta con un Manual de Seguridad.

Sus procesos no se encuentran definidos claramente.

Control de documentos y de información: No se han definido procedimientos para el control de la documentación. No se realizan copias de respaldo de la información.

La Empresa no ha establecido un lugar adecuado y seguro para el archivo de la documentación además no se ha determinado como deben ser aprobados los documentos, ni la política de firmas y sellos que autoricen los procesos.

Administración y selección de Personal propio, subcontratado y/o suministrado: No se ha reconocido cuales son los puestos críticos, por

lo que no se han realizado las visitas domiciliarias al personal que ocupa estas posiciones.

No se han realizado las pruebas de alcoholemia y de drogas antes del reclutamiento y selección del personal.

No cuenta con un programa de concientización al personal sobre consumo de alcohol y drogas.

No se realiza un archivo fotográfico actualizado, ni un registro de huellas dactilares y firma del personal que ha contratado.

Sistema de Seguridad: La empresa no cuenta con procedimientos documentados de contingencia y emergencia, ni con dispositivos de alerta para que se realice una evacuación en caso de que exista una amenaza o falla en las medidas de protección.

No se han realizado simulacros, el personal no está capacitado para estos casos de emergencia.

Parte A:

Seguridad del personal: No se realiza una verificación para la contratación del personal, además no se actualiza ni analiza los antecedentes.

No se tiene definido un procedimiento para la desvinculación del personal y retiro de personas no autorizadas.

Después de realizar el análisis del Diagrama de Pareto podemos definir las principales acciones a realizarse:

- 1) Levantamiento de Procesos
- 2) Identificación de procesos críticos y cuantificación en la Matriz Evaluación de Riesgos.
- 3) Elaboración del Manual de Seguridad BASC.
- 4) Elaboración de Procedimientos y Registros.

CAPÍTULO V

5. DISEÑO Y DESARROLLO

5.1 PRE- REQUISITO

Es necesario que el diseño del Sistema de gestión de control y seguridad cuente con lo siguiente:

- ✓ Norma Alianza Empresarial para un Comercio Seguro
- ✓ Estándares de Seguridad
- ✓ Normativa Legal



Gráfico 6 Pre-requisito diseño SGCS

5.2 NORMA ALIANZA EMPRESARIAL PARA UN COMERCIO SEGURO

BASC contribuye a la empresa a través de la norma a mejorar sus procesos concientizando a empleados y clientes a tener buenas prácticas de seguridad en el servicio que ofrece.

Los procedimientos que exige la norma y que se encuentran definidos en el Manual de Seguridad de la empresa son los siguientes:

4.3.3 Gestión del riesgo

4.3.4 Requisitos Legales y de Otra Índole

4.4.5 Control de Documentos

4.4.7 Preparación y Respuesta a Eventos Críticos

4.5.1 Seguimiento y Medición

4.5.2 Auditoría

4.5.3 Control del registro

4.6.2 Acción Correctiva y Preventiva

5.3 ESTÁNDARES DE SEGURIDAD

Es necesario definir procedimientos y registros acorde al estándar proporcionando seguridad a la empresa y a clientes.

La empresa ha establecido de acuerdo a las actividades que realiza los siguientes estándares:

- Requisitos de los Asociados de Internos
- Controles de acceso físico
- Seguridad del personal propio, Subcontratado y Temporal.
- Seguridad en las tecnologías de información
- Entrenamiento de seguridad y concientización sobre amenazas

5.4 REQUISITOS LEGALES

Los requisitos legales son aquellos documentos que mantienen con el fin de cumplir la norma y regirse bajo las leyes del país de acuerdo a su actividad principal.

SEGURIDAD S.A., considera de vital importancia la normativa legal que establezca derechos del trabajador y clientes, así como también las obligaciones adquiridas según lo establecido en la Constitución siendo ésta la norma suprema de la República del Ecuador, seguido de las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos y resoluciones que aporten un mejor control en la seguridad privada.

La empresa cumple con los permisos operativos y tasas municipales que rigen en la ciudad de Guayaquil.

Los documentos y leyes se encuentran almacenados en formato digital y/o físico, bajo la responsabilidad del asesor legal.

Se aplica la siguiente documentación:

Tabla 3 Documentos Reglamentarios Externos

No.	Nombre	Fecha de Última Versión	Medio
1	Constitución del Ecuador	24/07/2008	Electrónico
2	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	20/05/2014	Electrónico
3	Normativa BASC 4-2008	2012	Físico
4	Código del Trabajo	09/09	Electrónico
6	Reglamento Mandato 8	03/06/2008	Electrónico
7	Acuerdo 4356 y 4357	26/05/2014	Electrónico
8	Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	22/07/2003	Electrónico
9	Reglamento a la Ley de Seguridad Privada	17/07/2008	Electrónico
10	Reglamento a la Ley de Armas	05/02/2009	Electrónico
11	Acuerdo #0700 Ministerio de Gobierno Renovación Permiso de Operaciones	28/01/2010	Electrónico
13	Código de la Producción	29/12/2010	Electrónico
14	Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	31/12/2014	Electrónico
16	Acuerdo Interministerial N° 001	16/02/2009	Electrónico
17	Instructivo para la concesión del permiso de uniformes a las compañías de Seguridad Privada	22/07/2003	Electrónico
19	Solicitud para recalificación de armas	15/01/2015	Electrónico

Fuente: Asesor Legal

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

Tabla 4 Documentos Reglamentarios Internos

PERMISOS OPERATIVOS

TIPO	FECHA-EMISIÓN
Permiso de operaciones	07/08/2014
Permiso de uniformes	04/04/2013
Certificado Cumplimiento de obligaciones COSP	09/07/2014
Certificado Inscripción CC.FF.AA.	11/03/2014
Certificado Inscripción Policía nacional	03/04/2013
Certificado De actividades complementarias MRL	08/09/2010
Autorización de horarios especiales	14/02/2013

REGLAMENTOS

TIPO	FECHA- EMISIÓN
Reglamento interno	28/08/2002
Reglamento de seguridad salud e higiene	26/06/2013
Comité paritario	15/09/2014

TASAS

INSTITUCIÓN	FECHA- EMISIÓN
Tasa de habilitación	06/08/2014
Patente municipal	22/05/2014
Impuesto 1.5 por mil	22/05/2014
Permiso de cuerpo de bomberos	13/05/2014
Uso de suelo	17/03/2014

Fuente: Asesor Legal

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

5.5 MAPA DE PROCESOS

Proceso: Es una secuencia de actividades sistematizadas que se encuentran relacionadas o que al interactuar convierten los elementos de entrada en resultados específicos contribuyéndole un valor agregado para el cliente o el usuario.

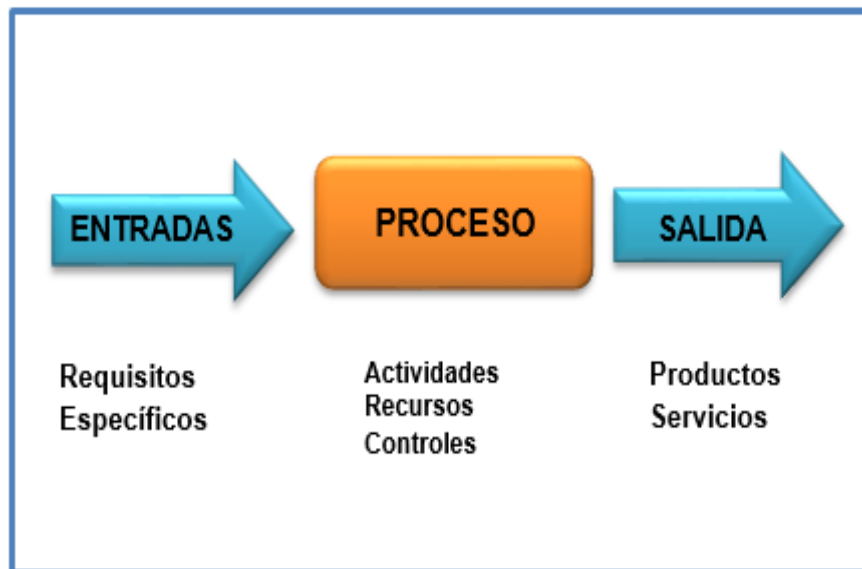


Gráfico 7 Elementos de un proceso

Mapa de procesos: Es una representación gráfica detallada de los procesos de una organización que combina la perspectiva global con las perspectivas locales de cada departamento.

En el mapa de procesos se mencionan 3 tipos de procesos:

Procesos Estratégicos: Son los procesos que establece la Alta Dirección y soportan la toma de decisiones acerca de la planificación, mejoras y estrategias de la empresa.

Planeación Estratégica, Control de la Gestión (Revisión Gerencial)

Procesos Claves: Son los procesos que están relacionados con la actividad que realiza la empresa, están directamente orientados hacia los clientes y a sus requerimientos.

Procesos de Soporte: Son aquellos que sirven de apoyo a los procesos claves, sin estos procesos no se podrían realizar los procesos claves ni los estratégicos.

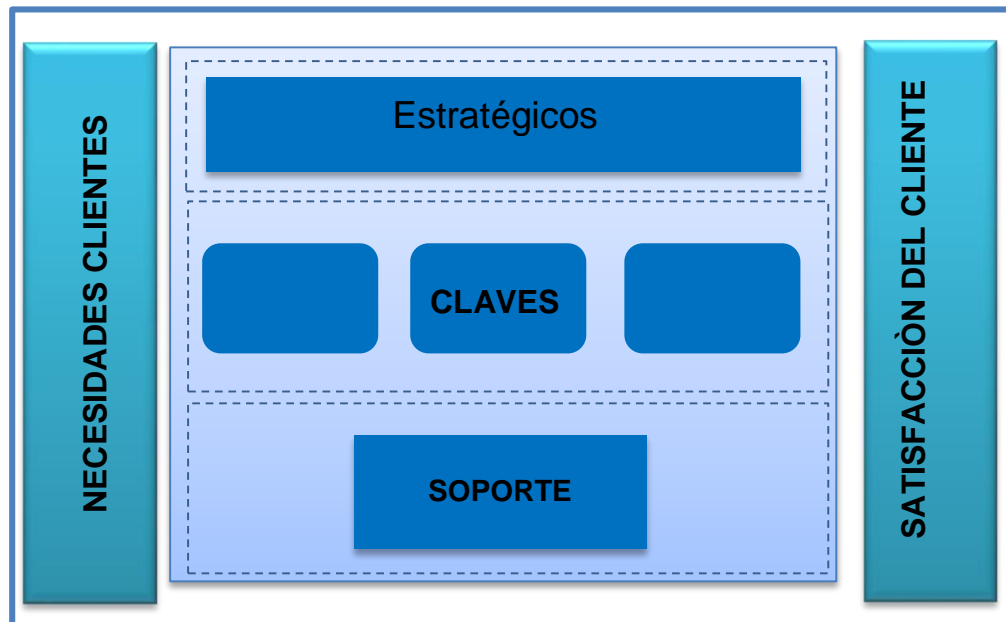


Gráfico 8 Estructura mapa de procesos

En base al análisis anterior se ha definido el siguiente mapa de procesos.

Mapa de Procesos de SEGURIDAD S.A.

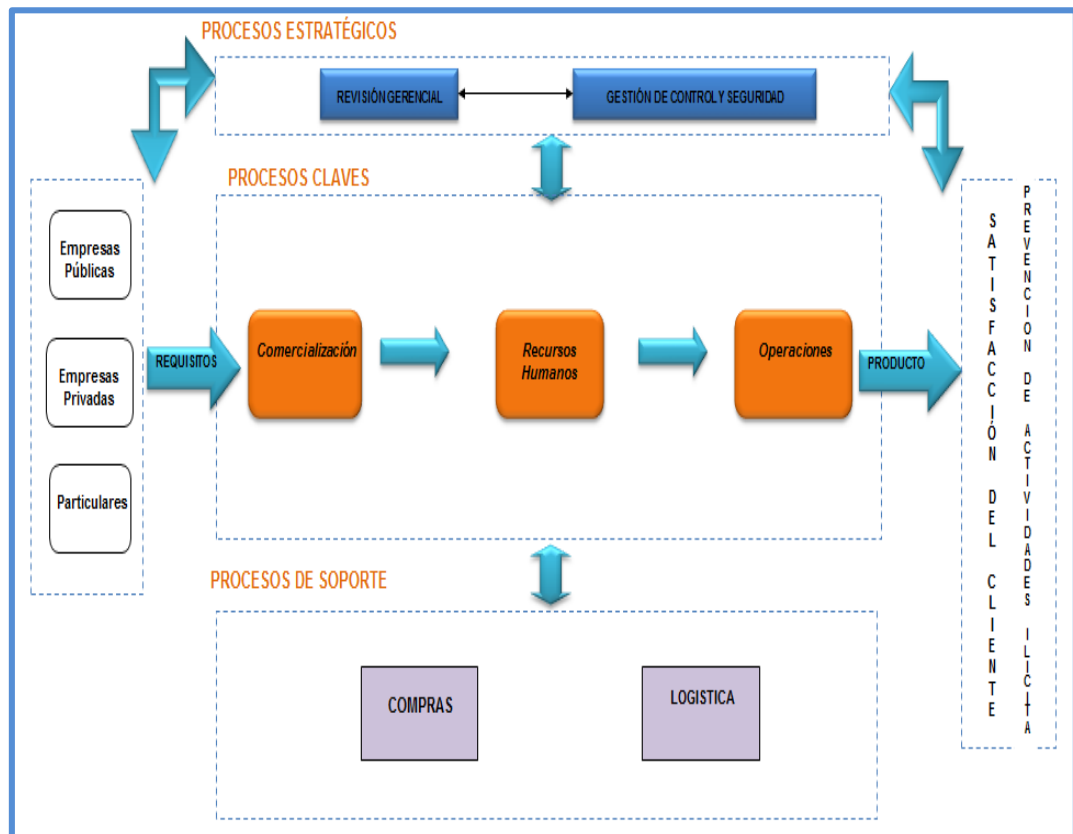


Gráfico 9 Mapa de Procesos Propuesto

5.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Se debe reconocer las propiedades de cada proceso, las entradas, recursos, control y salidas que posee la empresa.

Datos de entrada: Son los requerimientos que necesita cada actividad y después de agregarles valor se transforman en datos de salida.

Datos de salida: Datos que son creados por cada actividad.

Datos de control: Sirven para controlar cada actividad.


Mecanismo: Son los recursos necesarios para realizar la actividad.

La estructura de las características de los procesos son los siguientes:

1. Responsables
2. Objetivos
3. Elementos de Entrada
4. Seguimiento/Monitoreo
5. Elementos de Salida
6. Recursos a utilizar
7. Control

El formato propuesto para la caracterización de procesos para el Sistema de Gestión de Control y Seguridad es el siguiente:

Tabla 5 Formato caracterización de los procesos


 SEGURIDAD S.A.	FICHA DE PROCESO		Página
			Versión:
	Elaborado por:	Aprobado por:	
	Fecha Elaboración:	Fecha de Aprobación:	
Proceso:		Responsable:	
Objetivos de Proceso			
Documentos del Proceso		Registros del Proceso	
Entradas	Actividades Generales del Proceso	Seguimiento y control	Salidas
Recursos			
Humanos	HW&SW	Otros	

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

Los procesos definidos para SEGURIDAD S.A. son:


PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Tabla 6 Propuesta Caracterización Proceso Revisión Gerencial

 SEGURIDAD S.A.	Proceso Revisión Gerencial		Página :1/1
			Versión:0
	Elaborado por:Coordinador de Seguridad	Aprobado por:Gerente General	
Fecha de Elaboración:11/11/2014	Fecha de Aprobación:18/11/2014		
Proceso:	Revisión gerencial	Responsable:	Representante de la dirección
Objetivo:	Realizar revisiones planeadas al Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC de la empresa para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.		
Documentos del Proceso		Registros del Proceso	
Procedimiento de Revisión Gerencial		Acta de Revisión Gerencial	
		Solicitud de Acción	
Entradas	Actividades Generales del Proceso	Seguimiento y Control	Salidas
Información de entrada para la revisión gerencial	Planear y coordinar ejecución de revisión gerencial	Comunicaciones a los miembros de la alta dirección	Agenda para la Revisión General
Agenda para revisión por la dirección	Realizar revisión por la dirección según agenda, tomar acciones y asignar recursos	Acta de revisión gerencial anterior y actual para tomar acciones	Acta de Revisión Gerencial con acciones nuevas y cerradas
Recursos			
Humano	HW&SW		Otros
Presidente	Computador		N/A
Representante de la Dirección	Internet		
	Impresora		
	Proyector		

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa


Tabla 7 Propuesta Caracterización Proceso Gestión en Control y Seguridad

 SEGURIDAD S.A.	Proceso Gestión en Control y Seguridad		Página :1/1
			Versión:0
Elaborado por: Coordinador de Seguridad		Aprobado por: Gerente General	
Fecha de Elaboración: 11/11/2014		Fecha de Aprobación: 18/11/2014	
Proceso:	Gestión en Control y Seguridad	Responsable:	Representante de la dirección
Objetivo:	Establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Control y Seguridad de la organización y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma BASC 4-2012.		
Documentos del Proceso		Registros del Proceso	
Procedimiento control de documentos		Informe de auditoría interna	
Procedimiento control de registros		Solicitud de acción	
Procedimiento auditorías internas		Plan de auditoría	
Procedimiento acciones correctivas / preventivas y de mejora		Programa de Auditorías	
		Acta de Reunión	
Entrada	Actividades Generales del Proceso	Seguimiento y Control	Salidas
Solicitud de crear / modificar documentos del SGCS	Crear / modificar documento manteniendo el estándar definido,	Lista de documentos internos / externos y lista de registros	Acta de reunión (de ser necesario),
	Aprobar documento nuevo o modificación,		
	Garantizar disponibilidad de documentos,		Documento disponible para su uso
Programa de auditorías	Planificar la auditoría, ejecutar auditoría, informar de los resultados y tomar acciones	Informe de auditoría interna	Solicitudes de acción para mejora del SGCS con tratamiento
Informe de auditoría interna	Tomar acción inmediata, realizar análisis de causas, realizar plan de acción y cumplirlo	Fechas de cumplimiento de solicitud de acción	Solicitudes de acción para mejora del SGCS con tratamiento
	Evidenciar eficacia de acciones tomadas	Acciones aseguran que el problema no se vuelve a repetir	
Recursos			
Humano		HW&SW	Otros
Presidente		Computador	N/A
Representante de la dirección		Internet	
Auditor Interno		Impresora	
Miembros de la organización			

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa


PROCESOS CLAVES:

Tabla 8 Propuesta Caracterización Proceso Comercialización

	Proceso Comercialización		Página :1/1
			Versión:0
	Elaborado por:Coordinador de Seguridad y Operaciones	Aprobado por:Gerente General	
	Fecha de Elaboración:18/11/2014	Fecha de Aprobación:25/11/2014	
Proceso:	Comercialización	Responsable:	Gerente de Operaciones y Logística
Objetivo:	Receptar, definir y revisar los requisitos especificados por el cliente, los no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.		
Documentos del Proceso		Registros del Proceso	
Procedimiento de comercialización		Análisis de referencias de cliente potencial	
		Cotización	
		Análisis y sugerencias de seguridad	
		Informe del análisis de seguridad	
		Descripción de consignas específicas	
		Evaluación de riesgos cliente	
Entrada	Actividades Generales del Proceso	Seguimiento y Control	Salidas
Requerimiento de cliente	Verificación de información de cliente y elaboración de cotización	Análisis de referencias de cliente potencial	Cotización
Comunicación del cliente	Realización de análisis de seguridad de instalaciones de cliente potencial		Análisis y sugerencias de seguridad
Análisis y sugerencias de seguridad	Emisión de informe de análisis de seguridad / reunión informativa y de aceptación con el cliente		Informe de análisis de seguridad
Aceptación por parte del cliente de propuesta	Generación de contrato		Contrato
	Seguimiento de firma de contrato mediante correos y llamadas telefónicas		Contrato firmado por ambas partes
Recursos			
Humano		HW&SW	Otros
Presidente		Computador	N/A
Gerente de Operaciones y Logística		Internet	
Gerente de talento humano		Impresora	
Secretaria de operaciones			


Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

Tabla 9 Propuesta Caracterización Proceso Talento Humano

 SEGURIDAD S.A.	Proceso Talento Humano		Página :1/1
			Versión:0
	Elaborado por: Coordinador de Seguridad y Talento Humano	Aprobado por: Gerente General	
Fecha de Elaboración: 11/11/2014	Fecha de Aprobación: 18/11/2014		
Proceso:	Talento Humano	Responsable:	Gerente de Talento Humano
Objetivo:	Definir los lineamientos básicos para la realización de las actividades referentes al proceso de Talento Humano considerando lo requerido en la norma BASC 04-2012		
Documentos del Proceso		Registros del Proceso	
Manual de funciones		Estudio de seguridad para empleados	
Procedimiento de selección y contratación del personal		Informe de visita domiciliaria	
Procedimiento de inducción y capacitación del personal		Control de caducidad de tarjeta de identificación	
Procedimiento de evaluación de desempeño del personal		Evaluación de desempeño	
Procedimiento de desvinculación del personal		Solicitud de préstamo	
		Solicitud de permiso	
		Solicitud de vacaciones	
		Plan de capacitación	
		Registro de inducción	
		Registro de capacitación	
Entrada	Actividades Generales del Proceso	Seguimiento y Control	Salidas
Necesidad personal de	Selección del personal de acuerdo con el perfil y competencia	Cumplimiento del perfil del cargo	Contrato de trabajo
Necesidad de inducción y capacitación personal	Proporcionar inducción y capacitación al personal contratado	Cumplimiento de Programas de inducción y Plan de capacitación	Registros de inducción y capacitación
Necesidad de Evaluar el desempeño del personal	Evaluar al personal	Procesos de retroalimentación	Registros de evaluación
Recursos			
Humano		HW&SW	Otros
Presidente		Computadora	N/A
Gerente de talento humano		Impresora	
Asistente de talento humano		Correo electrónico	
Recepcionista			

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa


Tabla 10 Propuesta Caracterización Proceso Operaciones

 SEGURIDAD S.A.	Proceso Operaciones		Página :1/1
			Versión:0
	Elaborado por: Coordinador de Seguridad y Operaciones	Aprobado por: Gerente General	
Fecha de Elaboración: 11/11/2014	Fecha de Aprobación: 18/11/2014		
Proceso:	Operaciones	Responsable:	Gerente de Operaciones y Logística
Objetivo:	Definir los lineamientos básicos para la realización de las actividades referentes al proceso de Operaciones considerando lo requerido en la norma BASC 04-2012		
Documentos del Proceso		Registros del Proceso	
Procedimiento operativo de puestos de trabajo		Bitácora	
Procedimiento de custodias		Recepción de prendas por puesto	
Procedimiento de supervisión de puestos de trabajo		Control de limpieza de Armas	
Procedimiento de estudios de seguridad y visitas domiciliarias		Registro de Salida del Personal	
Procedimiento de monitoreo CRM		Reporte de Custodia	
Procedimiento de toma de pruebas de alcohol y drogas		Recepción Individual de prendas	
		Revisión Vehicular	
		Parte de Novedades	
		Parte de Sanciones	
		Registro de Mantenimiento de Vehículos	
		Inspección Tarjetas de Identificación	
		Matriz de evaluación de riesgos	
Entrada	Actividades Generales del Proceso	Seguimiento y Control	Salidas
Guardia de seguridad asignado a determinado puesto de trabajo	Apertura de bitácora	Supervisión de responsables de proceso operativo	Parte de sanciones
	Relevos		Parte de novedades
	Dotación de equipos de trabajo		
	Descripción de consignas		
Recursos			
Humano	HW&SW	Otros	
Presidente	Computadora	N/A	
Gerente de operaciones y Logística	Impresora		
Secretaría de operaciones	Correo electrónico		
Guardia de Seguridad	Radios		
Supervisores	Alarmas		
	Chalecos Antibalas		
	Camionetas		
	Motos		

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa


PROCESOS DE SOPORTE:

Tabla 11 Propuesta Caracterización Proceso Compras

 SEGURIDAD S.A.	Proceso Compras		Página :1/1
			Versión:0
	Elaborado por: Coordinador de Seguridad y Operaciones	Aprobado por: Gerente General	
Fecha de Elaboración: 11/11/2014	Fecha de Aprobación: 18/11/2014		
Proceso:	Compras	Responsable:	Asistente de Logística
Objetivo:	Definir los lineamientos básicos para la realización de las actividades referentes al proceso de Compras considerando lo requerido en la norma ISO 9001 y en la normativa BASC 4-2012.		
Documentos del Proceso		Registros del Proceso	
Procedimiento de compras		Solicitud de requerimiento	
		Orden de compra	
		Proveedores	
Entrada	Actividades Generales del Proceso	Seguimiento y Control	Salidas
Necesidad de Compra / Solicitud de Requerimiento	Análisis de necesidad de requerimiento y verificación en existencia de bodega / Solicitud de Cotizaciones .		Cotizaciones
Cotizaciones	Análisis y selección de Proveedor		Cotización Seleccionada
Cotización Seleccionada	Elaboración de Orden de Compra / Gestión de Negociación con el Proveedor		Orden de Compra
Factura / Producto Comprado	Recepción y Revisión de Productos Comprados	Chequeo de requisitos de compra	Productos Comprados
Necesidad de Seleccionar Proveedor	Selección de Proveedores	Criterios de Selección	Proveedores Seleccionados
Necesidad de Evaluar a los Proveedores	Evaluación de todos los Proveedores	Criterios de Evaluación	Evaluación de Proveedores
Recursos			
Humano		HW&SW	Otros
Presidente		Computadora	N/A
Asistente de Logística		Impresora	
		Correo electrónico	

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

Tabla 12 Propuesta Caracterización Proceso Logística

 SEGURIDAD S.A.	Proceso Logística		Página :1/1
	Elaborado por: Coordinador de Seguridad y Operaciones		Aprobado por: Gerente General
	Fecha de Elaboración: 11/11/2014		Fecha de Aprobación: 18/11/2014
Proceso:	Logística	Responsable:	Director Financiero
Objetivo:	Definir los lineamientos básicos para la realización de las actividades referentes al proceso de logística considerando lo requerido en la Norma BASC 4-2012.		
Documentos del Proceso		Registros del Proceso	
Procedimiento de mantenimiento		PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	
		REGISTRO DE MANTENIMIENTO	
Procedimiento de Bodega		KÁRDEX	
		INGRESO DE BODEGA	
		EGRESO DE BODEGA	
Entrada	Actividades Generales del Proceso	Seguimiento y Control	Salidas
Necesidad de mantenimiento de infraestructura	Revisar requerimiento de mantenimiento programado y gestionar con el proveedor respectivo	Cumplimiento de plan de mantenimiento	Plan de mantenimiento cumplido / Registro de Mantenimiento
Necesidad de mantenimiento de equipos y programas informáticos			
Necesidad de mantenimiento de equipos de servicio de seguridad física y custodias			
Necesidad de mantenimiento de vehículos			
Factura de proveedor / guía de remisión de proveedor / producto comprado	Recepción de producto adquirido, verificación de información y conteo y almacenamiento de producto adquirido	Registro de ingreso en el kárdex	Producto ingresado / ingreso de bodega / kárdex
Egreso de bodega	Ubicación y despacho de producto solicitado de acuerdo al egreso de bodega	Registro de egreso en el kárdex	Producto egresado / egreso de bodega / kárdex
	Inspección mediante muestreo para verificar que lo registrado en el kárdex concuerda con lo que se encuentra físicamente en bodega	De existir novedades se notifican mediante correo electrónico a presidencia	Correo Electrónico
Recursos			
Humano		HW&SW	Otros
Presidente		Computadora	Teléfono
Director Financiero		Impresora	
Proveedor Seleccionado		Correo electrónico	

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

5.7 RIESGOS EN LOS PROCESOS

Una vez determinado los procesos estratégicos, claves y de apoyo, la empresa realiza el análisis de riesgos.

En cuanto al proceso estratégico se analiza Revisión Gerencial y Gestión en Control y Seguridad, dentro de los procesos claves se analiza Comercialización, Talento Humano y Operaciones; bajo el análisis y perspectiva de los riesgos de cada proceso.

Se puede identificar el riesgo conociendo lo siguiente:

- Amenaza: Posible peligro al que se encuentra la empresa expuesta.
- Descripción de evento: Sucesos de cómo puede convertirse real la amenaza.
- Modalidad: Maneras, métodos en la que actúan para cometer actos ilícitos.

Los procesos críticos definidos para SEGURIDAD S.A. son aquellos que están relacionados de manera directa al servicio que brinda.

Estos son: Operaciones y Talento Humano.

En el proceso de Operaciones se interactúa directamente con el cliente ya el personal operativo es el encargado de brindar el servicio de

seguridad física, mientras que en el proceso de Talento Humano se realiza la selección, capacitación e inducción del personal, para que brinde un servicio excelente y puedan asegurar que se realice un comercio seguro y libre de sustancias ilícitas.

Dentro de los riesgos claramente identificables tenemos en el proceso de Talento Humano, la amenaza del personal que robe el material a custodiar con participación del personal de vigilancia, entre los métodos que utilizan son confabulación, falsedad de documentación (guía de remisión).

En cuanto al proceso de operaciones, la amenaza es la delincuencia que puede ocasionar la salida fraudulenta de material y/o equipos, por distracción del personal de vigilancia en cuanto al control de acceso.

SEGURIDAD S.A mediante el método MOSLER identifica, analiza y evalúa los factores que influyen en la manifestación del peligro, con el objetivo de cuantificar, clasificar y establecer el grado de riesgo

Las fases con las que cuenta se fundamentan en los datos y resultados obtenidos.

Las fases del método son:

Fase 1: Descripción del riesgo

Tiene por objeto la identificación del riesgo delimitando su contenido y alcance para diferenciarlo de otros riesgos. Se basa en la identificación específica de sus elementos característicos como son: el bien y el daño.

Fase 2: Estudio, análisis del riesgo

Se realizó el análisis de varias metodologías para evaluación y acorde a ello se utilizan los siguientes criterios para la evaluación del riesgo.

Criterio de Función (F)

Se refiere a las consecuencias negativas o daños que puedan alterar o afectar a la propia actividad de la empresa (imagen, instalaciones de la empresa, personas)

Tabla 13 Criterio de Función

Muy gravemente	(5)
Gravemente	(4)
Medianamente	(3)
Levemente	(2)
Muy Levemente	(1)

Fuente: Basado en el Método Mosler

Criterio de Sustitución (S)

Está referido a las dificultades que pueden tenerse para sustituir los productos o los bienes (reposición de infraestructura dañada, material perdido y/o material sustraído)

Tabla 14 Criterio de Sustitución

Muy difícilmente	(5)
Difícilmente	(4)
Sin mucha dificultad	(3)
Fácilmente	(2)
Muy fácilmente	(1)

Fuente: Basado en el Método Mosler

Criterio de Profundidad (P)

Está referido a la perturbación y efectos psicológicos que se podrían producir como consecuencia en la propia imagen de la empresa.

Tabla 15 Criterio de Profundidad

Muy graves	(5)
Graves	(4)
Limitados	(3)
Leves	(2)
Muy leves	(1)

Fuente: Basado en el Método Mosler

Criterio de Extensión (E)

Está referido al alcance que los daños o pérdidas pueden causar:

Tabla 16 Criterio de Extensión

Internacional	(5)
Nacional	(4)
Regional	(3)
Local	(2)
Individual	(1)

Fuente: Basado en el Método Mosler

Criterio de Agresión (A)

Está referido a la probabilidad de que el riesgo se manifieste (índices delincuenciales de la zona, presencia policial, ubicación de la empresa)

Tabla 17 Criterio de Agresión

Muy elevada	(5)
Elevada	(4)
Normal	(3)
Reducida	(2)
Muy reducida	(1)

Fuente: Basado en el Método Mosler

Criterio de Vulnerabilidad (V)

Está referido a la probabilidad de que realmente se produzcan daños o pérdidas (medidas de seguridad, control de accesos, seguridad perímetros)

Tabla 18 Criterio de Vulnerabilidad

Muy elevada	(5)
Elevada	(4)
Normal	(3)
Reducida	(2)
Muy reducida	(1)

Fuente: Basado en el Método Mosler

Fase 3: Valoración del riesgo:

Esta fase tiene por objeto cuantificar el riesgo previamente definido y analizado.

Para esta evaluación se consideran tres aspectos, con sus correspondientes cálculos:

1. *Cálculo del carácter del riesgo (C)*

Está referido al resultado obtenido de sumar la importancia del suceso (I), más los daños ocasionados (D)

$$C = I + D$$

Donde:

$$I = F \times S$$

$$D = P \times E$$

2. *Cálculo de la probabilidad (Pb)*

Está referido al resultado obtenido de multiplicar el criterio de agresión (A) por el criterio de vulnerabilidad (V)

$$Pb = A \times V$$

3. *Cuantificación del riesgo considerado (ER)*

Está referido al resultado obtenido de multiplicar los datos resultantes en el cálculo del carácter del riesgo (C) por los datos resultantes en el cálculo de la probabilidad (Pb).

$$ER = C \times Pb$$

Fase 4: Cálculo del riesgo

Esta fase tiene por objeto clasificar el riesgo en función del valor obtenido en la evaluación del mismo. Su valor se tabulará dentro de una

escala de graduación comprendida entre 2 y 1250, quedando clasificado finalmente de la manera siguiente:

Tabla 19 Clasificación del riesgo

Valor entre	Clase de riesgo
2 y 250	Muy reducido
251 y 500	Reducido
501 y 750	Normal
751 y 1000	Elevado
1001 y 1250	Muy elevado

Fuente: Basado en el Método Mosler

Para una correcta evaluación la empresa considera hacer un listado de los riesgos y analizarlos en una Matriz Evaluación de Riesgo Ver Anexo #4

Se evidencia que el riesgo *hurto interno y pérdidas desconocidas* es considerado *elevado* debido a que nuestros clientes usualmente detectan que existen faltantes que fueron realizadas por personal deshonesto con colaboración de guardias de seguridad de la empresa.

Para el tratamiento del riesgo, SEGURIDAD S.A ha considerado reducir la probabilidad de ocurrencia, mediante las siguientes acciones:

- * Optimización de equipos de CCTV
- * Colocación de alarmas antirrobo
- * Motivaciones, gratificaciones e incentivos
- * Incremento de medidas de control
- * Personal capacitado

5.8 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores son utilizados para medir el cumplimiento de los objetivos planteados por una empresa, muestran resultados cuantificables que permite evaluar el desempeño y el cumplimiento de la meta propuesta.

Son importantes debido a que podemos identificar las posibles falencias dentro del Sistema de Gestión de Control y Seguridad, con el propósito de hacer mejoras o restablecer el objetivo planteado.

5.9 PROPÓSITOS DEL INDICADOR DE GESTIÓN

- Evaluar periódicamente el desarrollo del cumplimiento de la política y objetivos propuestos según la norma BASC.

- Estandarizar el método y lenguaje utilizado en el levantamiento de información, preparación de informes y análisis de resultados.
- Mermar los riesgos que atentan contra el prestigio y éxito en las operaciones de la empresa.
- Desarrollar una cultura fundamentada en el análisis de información y hechos, logrando mejoras en la seguridad.

5.10 VENTAJAS DE ESTABLECER INDICADORES DE GESTIÓN

SEGURIDAD S.A., considera que al establecer indicadores para el Sistema de Gestión en Control y Seguridad podrá medir la eficiencia y productividad de los procesos de seguridad, siendo esta una herramienta útil al momento de identificar oportunidades de mejora priorizando actividades según la necesidad de cumplimiento.

5.11 INDICADORES DE GESTIÓN DE SEGURIDAD S.A

Con el propósito de evaluar la eficiencia del Sistema de Gestión en Control y Seguridad diseñado en la empresa se establece los indicadores de gestión para verificar si se cumple los objetivos establecidos en la empresa.

Ver Anexo #5 MATRIZ DE INDICADORES

5.12 SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD

La norma BASC versión 04, detalla los requisitos que la empresa debe seguir y cumplir con la finalidad de establecer, documentar y diseñar un sistema de Gestión en Control y Seguridad

5.12.1 GENERALIDADES

La empresa entiende que todos los requisitos que exige la norma deben ser integrados en los procesos, en relación al alcance de la organización.

Todo procedimiento, registros y cualquier otro documento que genere la empresa deben estar de acuerdo al giro del negocio y asociados al sistema de gestión.

5.12.2 POLÍTICA DE CONTROL Y SEGURIDAD

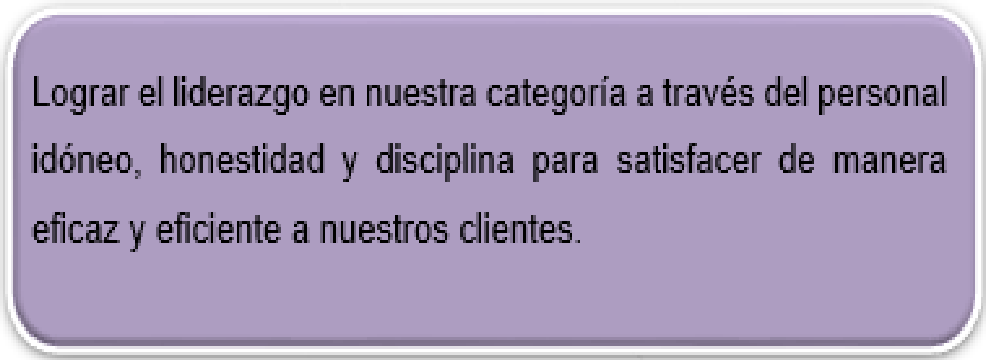
Se debe tener en cuenta que para establecer la política se define previamente la misión y visión de la empresa.

La política de control y seguridad debe enfocar la prevención de actividades no lícitas y establecer un compromiso de mejora continua.

Debe ser visible y el personal tiene que entender claramente la función que cumple la política dentro del SGCS.

Mediante una reunión con la Alta Dirección de SEGURIDAD S.A , se revisó la misión y visión actual, sugiriendo renovar la visión puesto que la empresa anhela lograr el liderazgo en el servicio de seguridad y su principal meta a largo plazo es lograr ser una de las primeras empresas a nivel nacional.

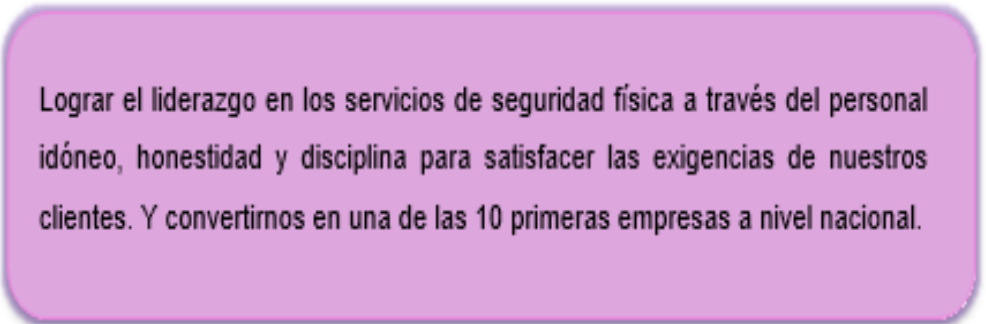
Visión Actual



Lograr el liderazgo en nuestra categoría a través del personal idóneo, honestidad y disciplina para satisfacer de manera eficaz y eficiente a nuestros clientes.

Gráfico 10 Visión actual SEGURIDAD S.A.

Visión Propuesta

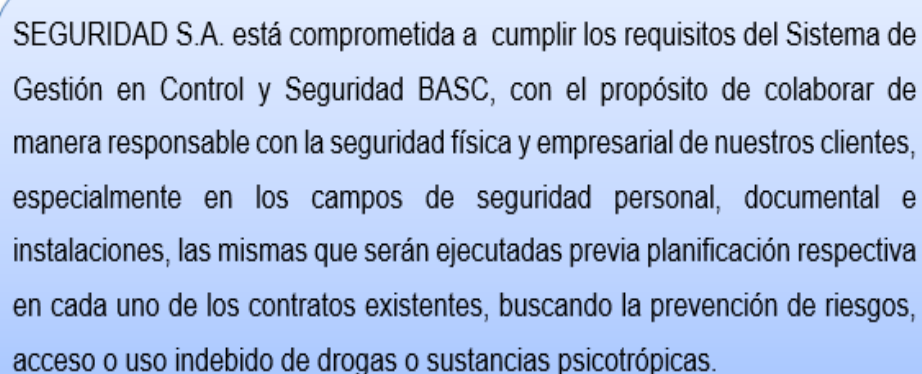


Lograr el liderazgo en los servicios de seguridad física a través del personal idóneo, honestidad y disciplina para satisfacer las exigencias de nuestros clientes. Y convertimos en una de las 10 primeras empresas a nivel nacional.

Gráfico 11 Visión propuesta SEGURIDAD S.A.

Posteriormente se analiza la política de seguridad que posee y se propone mejorar con la finalidad de que se cumpla con lo establecido en el punto 4.2 de la norma.

Política de Seguridad Actual



SEGURIDAD S.A. está comprometida a cumplir los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, con el propósito de colaborar de manera responsable con la seguridad física y empresarial de nuestros clientes, especialmente en los campos de seguridad personal, documental e instalaciones, las mismas que serán ejecutadas previa planificación respectiva en cada uno de los contratos existentes, buscando la prevención de riesgos, acceso o uso indebido de drogas o sustancias psicotrópicas.

Gráfico 12 Política actual Seguridad S.A.

En la política de seguridad se describe el compromiso de la empresa con el Sistema de Gestión de Control y Seguridad, además de establecer las maneras de socializar al personal para que entiendan y conozcan.

Política de Seguridad Propuesta

SEGURIDAD S.A. es una empresa que brinda servicio de seguridad física y custodias con personal altamente competente que está comprometido a cumplir los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, con el propósito de colaborar de manera responsable con la seguridad de la cadena logística, cubriendo transportación, vigilancia de áreas que requieren alta seguridad dentro del comercio tanto a nivel nacional como internacional, previniendo a nuestros clientes de riesgos y actividades ilícitas de cualquier índole, en base al entrenamiento de su personal mediante charlas de concientización y capacitaciones periódicas .

Gráfico 13 Política propuesta Seguridad S.A.

5.12.3 PLANEACIÓN

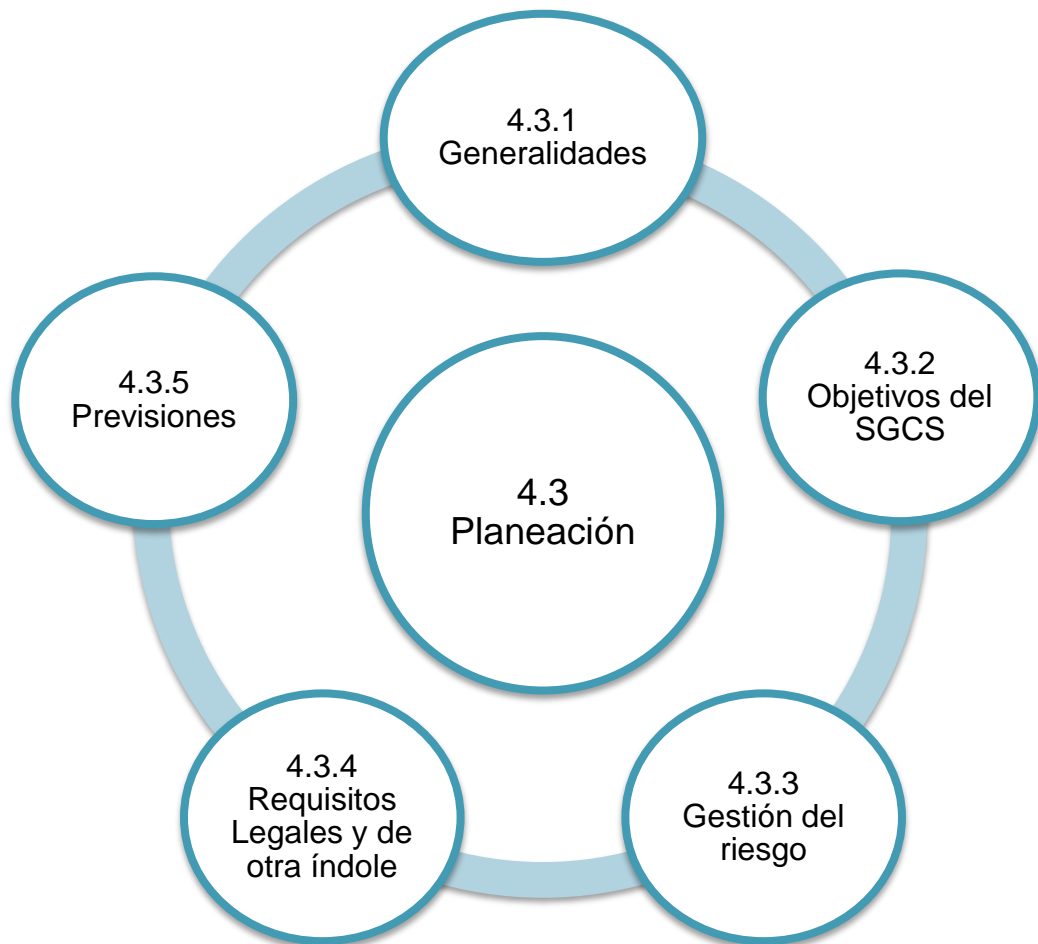


Gráfico 14 Planeación norma BASC

➤ **GENERALIDADES**

El representante BASC garantiza que en cada una de las áreas de la empresa el personal conoce sus funciones, lo que debe hacer y quien es el responsable.

Con la participación conjunta de los coordinadores de calidad y BASC se realizó el manual debido a que la empresa se encuentra en proceso de diseño de las normas.

Se detalla claramente un manual de funciones y perfiles para conocimiento y uso de los trabajadores definidos en la norma ISO 9001:2008.

Ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.3.1

➤ **OBJETIVO DEL SGCS**

Son metas que la empresa tiene con respecto a la seguridad, establecido y revisado por la alta dirección.

De acuerdo a la norma, se ha desarrollado los objetivos de manera que sean coherentes y permitan verificar el cumplimiento de la política de seguridad.

Ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.3.2

➤ **GESTIÓN DEL RIESGO**

Se establece un procedimiento para evaluar el riesgo real y potencial en la empresa, que identifica, analiza, evalúa, monitorea y comunica.

Además se elaboró una matriz en el que se identifica los riesgos, la probabilidad de ocurrencia y el impacto que puede afectar en la empresa con la finalidad de poder mitigar los riesgos de gran relevancia.

Ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.3.3

➤ **REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE**

Para cumplir con los requisitos legales que son necesarios en la empresa y aplicables al SGCS BASC, se verifico la documentación que poseen, actualizando la información y organizándola de manera correcta.

Se establecieron procedimientos que sirven para identificar, actualizar documentos legales que exige la norma.

Ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.3.4

➤ **PREVISIONES**

La empresa entiende que para mantener y mejorar constantemente el Sistema de Gestión en Control y Seguridad es necesario establecer previsiones.

La Gerencia General estableció presupuestos para poder lograr las metas establecidas, planes operacionales que identifiquen y controlen los riesgos, además de programas de emergencia establecidos en el control operacional.

Ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.3.5

5.12.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

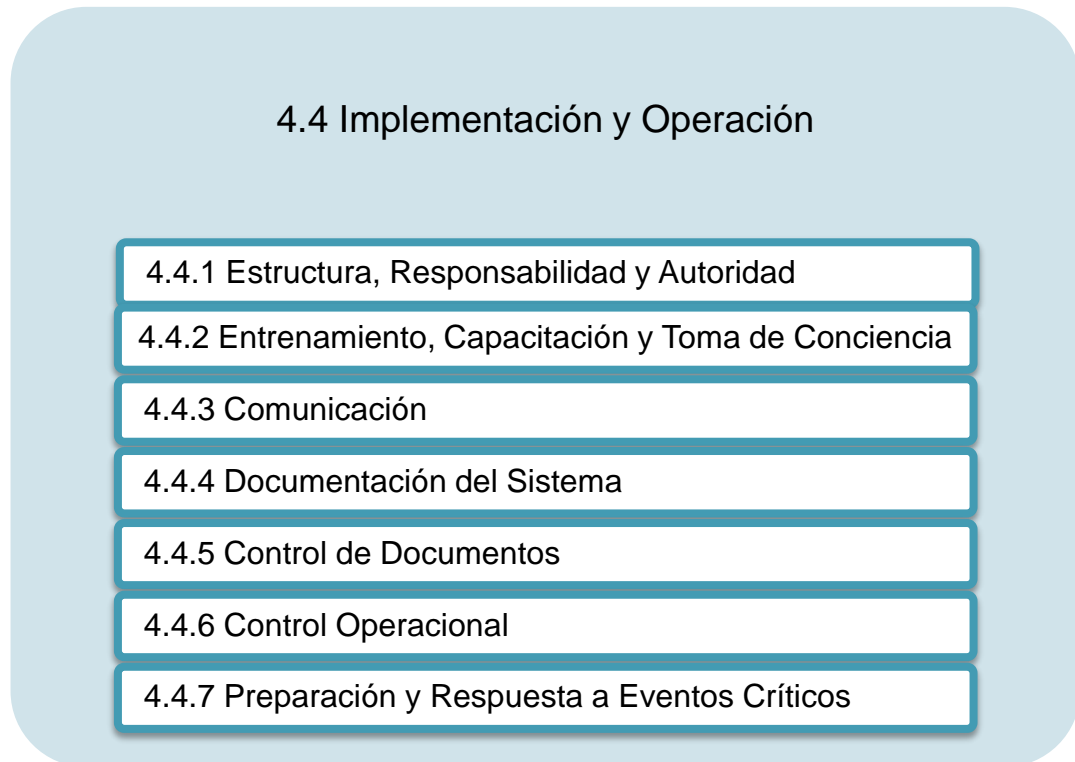


Gráfico 15 Implementación y Operación norma BASC

➤ **ESTRUCTURA, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

Se exige que se establezca un representante de la Alta Dirección que ayude al control del sistema de gestión, cumpliendo lo establecido en la norma.

La empresa ha nombrado un representante, aquel que verifica que los procesos se encuentren claramente establecidos.

El representante tiene la responsabilidad de generar compromiso y obligación en todo el personal para que el diseño del SGCS se desarrolla de manera óptima.

Ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.4.1

➤ **ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA**

El personal que labora en la empresa debe ser competente en las actividades que realiza, por lo cual se ha establecido procedimientos que los capacite periódicamente de manera que los trabajadores sean aptos y tomen conciencia sobre la seguridad y la influencia que su acción ocasione sobre la eficacia del SGCS.

Ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.4.2

➤ **COMUNICACIÓN**

La organización asegura que el trabajador mantenga una correcta comunicación en los puestos de trabajo de manera que pueda responder rápidamente los acontecimientos que sucedan.

Se realizó un procedimiento en base a lo exigido en la norma.

Ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.4.3

➤ **DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA**

Para poder obtener efectividad en la implementación del SGCS de la empresa es muy importante tener la documentación establecida.

Para cumplir con la documentación del SGCS se elabora el Manual de Seguridad ver anexo #1, ya que la norma lo exige además de los procedimientos y registros requeridos.

También existe documentación que es directamente aplicable a las funciones que realizan los Agentes de Seguridad en las instalaciones de los Clientes ver anexo #1 Manual de Seguridad 4.4.4 y otros documentos definidos que hacen referencia a la Norma ISO 9001:2008.

➤ **CONTROL DE DOCUMENTOS**

Documento es toda información y su medio de soporte o registro, especificación, procedimiento documentado, informe, norma.

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Control y Seguridad deben ser controlados, con el fin de garantizar su oportuna localización.

Se definió un procedimiento documentado ver Anexo #1 Manual de Seguridad 4.4.5, que pueda asegurar:

- ✓ Que se apruebe la documentación en cuanto a su adecuación antes de su respectiva emisión.
- ✓ Los documentos sean legibles y fácilmente identificables.
- ✓ Retirar los documentos antiguos de todas las áreas de archivo y de uso, además de impedir el mal uso de los mismos.
- ✓ Controlar los documentos externos y,
- ✓ Los documentos puedan ser protegidos y se puedan recuperar en caso de pérdida.

➤ **CONTROL OPERACIONAL**

El control operacional se genera con el fin de garantizar la integridad de las operaciones realizadas por la empresa.

Está basado en la evaluación de riesgos en la cadena de suministro. Ver Anexo # 1 Manual de Seguridad 4.4.5

➤ **PREPARACIÓN Y RESPUESTA A EVENTOS CRÍTICOS**

Se debe conocer la forma de cómo actuar y las medidas de precaución que se deben tomar frente a una situación de emergencia o desastre.

La respuesta a eventos críticos, deben estar sujeta a la gestión de riesgo a través de planes de contingencia y emergencia.

Para lo cual se creó un procedimiento documentado definido en el Manual de Seguridad ver anexo #1 Manual de Seguridad 4.4.7.

Se define un cronograma de simulacros y evidenciar su cumplimiento mediante un informe o registro

5.12.5 VERIFICACIÓN



Gráfico 16 Verificación norma BASC

➤ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

La empresa realiza el monitoreo y medición del rendimiento de las operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el control y seguridad de la empresa, mediante el diseño de indicadores ver anexo# 6 Matriz de Indicadores y metas para lograr la eficacia del SGCS

➤ **AUDITORÍA**

La empresa debe tener personal capacitado como auditor interno para que realice el seguimiento del cumplimiento de los procesos y del plan auditoria ver anexo #1 Manual de Seguridad 4.5.2.

La empresa debe contratar un auditor externo al menos una vez al año para asegurar la eficacia del control interno, verificando que se cumple con todos los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad

➤ **CONTROL DE REGISTROS**

Registro es un documento que muestra resultados obtenidos de alguna actividad realizada.

Los registros son necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del SGCS.

Se diseñó un procedimiento documentado para la identificación, mantenimiento, disposición y entrega de los registros ver anexo #1 Manual de Seguridad 4.5.3.

5.12.6 MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGCS



Gráfico 17 Mejoramiento continuo del SGCS

➤ **MEJORAMIENTO CONTINUO**

No se debe realizar correcciones rápidas frente a los problemas que se presenten, sino que se debe tomar acciones que ayudarán a mejorar durante un largo período.

Mediante el cumplimiento de la política y objetivos de seguridad de la empresa la cual debe revisar la eficacia del SGCS y mejorarlo.

Se definieron objetivos de seguridad relacionados a la mejora continua ver Anexo #1 Manual de Seguridad 4.3.2.

➤ **ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA**

Se definió un procedimiento documentado en el caso de aparición de una no conformidad en la empresa , mediante el cual se realizará el análisis y evaluación respectiva con el fin de eliminarla y para establecer los medios necesarios para evitar su reaparición Acciones Preventivas y Acciones Correctivas ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.6.2.

➤ **COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

Se definió que la Alta Dirección debe al menos una vez al año realizar revisiones de la eficacia del SGCS y analizar el desempeño del mismo.

Como resultado de la revisión la Alta Dirección debe aportar evidencia de la toma de decisiones y responsabilidad que adquiere con el diseño e implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, y de la mejora continua ver anexo # 1 Manual de Seguridad 4.6.3.

5.13 ETAPA DE DISEÑO DE UN SGCS

Un sistema de Gestión en Control y Seguridad se puede diseñar de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ *Evaluar la necesidad que tiene la empresa en relación a diseñar un Sistema de Gestión en Control y Seguridad*

La empresa identifica las metas que quiere alcanzar diseñando el sistema de gestión, tales como la prevención de actividades ilícitas logrando así la satisfacción de los clientes.

- ✓ *Obtener información sobre la norma BASC*

Los trabajadores que inicien con el desarrollo del sistema deben entender los requisitos de la norma de SGCS BASC

- ✓ *Toma de conciencia y formación*

Se debe comprometer a todo el personal que realiza actividades relacionadas con la seguridad y control; además de planificar e informarse acerca de cómo se diseña el manual, como identificar los procesos de mejora continua y otros relacionados al sistema.

✓ Redactar el manual de SGCS BASC

Para desarrollar el manual es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- Excluir algún punto del estándar y justificarlo de manera que se entienda por qué se descartó ese requisito.
- Mencionar e incluir los procedimientos reglamentarios dentro del manual.
- Incorporar dentro del manual el alcance, política, misión.

Todo el personal de SEGURIDAD S.A debe revisar el manual, procedimientos documentados, con el objetivo de que emitan sugerencias antes que el manual sea aprobado para su uso.

5.14 ELABORACIÓN MANUAL DE SGCS BASC

5.14.1 FORMATO DE MANUAL BASC

El Manual de seguridad se diseñó con el siguiente formato:

Encabezado:

- 1.- Logo y Nombre de la empresa
 - 2.- Título del Manual
 - 3.- Codificación del Manual correspondiente a la Normativa BASC
- versión 04

4.-Número de página

5.-Número versión del documento

6.-Cargo de la persona que elaboró el documento

7.-Cargo de la persona que aprobó el documento

8.-Fecha de elaboración

9.- Fecha de Aprobación


1.-  SEGURIDAD S.A.	2.- MANUAL DE SEGURIDAD 3.-BASC-CB-MAN-001	4.-Página:
		5.-Versión:
6.-Elaborado por		7.-Aprobado por:
8.-Fecha de elaboración		9.-Fecha de aprobación

Gráfico 18 Encabezado del Manual de Seguridad
Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

Pie de página:

- ✓ Elaborado por:
- ✓ Revisado por:
- ✓ Aprobado por:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Gráfico 19 Pie de página del Manual de Seguridad
Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

- ESTRUCTURA MANUAL DE SEGURIDAD

Tabla 20 Estructura del Manual de Seguridad

NUMERAL	DESCRIPCIÓN
Tabla de Contenido	Se presentan los títulos de cada sección y subsección ,en qué número de página se pueden encontrar
1. Objeto, Alcance, Aplicación y Exclusiones	El Objeto y Alcance es definido de acuerdo a las actividades que realiza la empresa, además en las exclusiones se detalla que ítems no son aplicables.
2. Referencias Normativas	Se da a conocer con que normas se puede integrar o hacer referencia en el SGCS.
3. Términos y Definiciones	Glosario de términos que se utilizan únicamente dentro del Manual de Seguridad.
4. Requisitos del Sistema de Control y Seguridad	Se describen todos los elementos aplicables del SGCS. Se incluyen los Procedimientos Documentados , Registros e Instructivos

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

El Manual de Seguridad que se presenta en el proyecto se encuentra en el anexo # 1

5.14.2 FORMATO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El formato de los procedimientos, lleva un formato similar al del Manual de Seguridad y es el siguiente:


1.-  SEGURIDAD S.A.	2.- PROCEDIMIENTO 3.- BASC-1	4.- Página:
		5.- Versión:
6.- Elaborado por:		7.- Aprobado por:
8.- Fecha de elaboración:		9.- Fecha de aprobación:

Gráfico 20 Encabezado del Procedimiento
 Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

Encabezado:

- 1.- Logo y Nombre de la empresa
- 2.- Título del Procedimiento
- 3.- Codificación del Procedimiento
- 4.-Número de página
- 5.-Número versión del documento
- 6.-Cargo de la persona que elaboró el documento
- 7.-Cargo de la persona que aprobó el documento

8.-Fecha de elaboración

9.- Fecha de Aprobación

Pie de página:

- ✓ Elaborado por:
- ✓ Revisado por:
- ✓ Aprobado por:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Gráfico 21 Pie de página del procedimiento
Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

- ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Todos los procedimientos del SGCS llevan la misma estructura pero lo que cambia es su contenido, esto depende de qué tipo de procedimiento se especifique en el Manual de Seguridad.

La estructura de los procedimientos es:

Tabla 21 Estructura de los Procedimientos

NUMERAL	DESCRIPCIÓN
Título	Se encuentra en el encabezado de la página.
Objetivo	El propósito que se desea cumplir con este procedimiento
Alcance	Áreas o procesos a los que aplica.
Referencias	Referencias a otros procedimientos en el caso que aplique.
Definiciones	Lista de conceptos relacionados con el contenido del procedimiento.
Responsabilidad y Autoridad	Cargos que intervienen y son responsables del cumplimiento del procedimiento
Política	Criterios establecidos para facilitar la aplicación del procedimiento.
Identificación	Nombre del Procedimiento.
Procedimiento	Descripción del procedimiento.

Autor: Erika Sancán y Vanessa Villa

CONCLUSIONES

Cuando la empresa tomo la decisión de diseñar el sistema de gestión, fue necesario que exista un compromiso y responsabilidad de todo el personal para lograr el desarrollo de modo correcto y eficiente.

Se realizó el análisis sobre la situación inicial de la empresa mediante la lista de verificación de la norma y los estándares de seguridad, permitiendo identificar que se cumplía con el 11% de los requisitos establecidos mientras que el no cumplimiento fue el de mayor porcentaje 43.13%.

Los procesos críticos que fueron identificados son: Operaciones y Talento Humano, que están relacionados de manera directa al servicio que brinda la empresa.

Para una correcta asignación de responsabilidades en los departamentos de la empresa, se diseñó un mapeo de procesos y se propuso la caracterización de los mismos de manera que cada persona que realice la actividad tenga una visión integral.

Se realizó la evaluación del riesgo, logrando detectar que el de mayor relevancia es hurto interno y pérdidas desconocidas, para el cual se consideró acciones que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia, fue indispensable la participación del Gerente de Operaciones y Logística para una correcta aplicación y seguimiento de la operación.

Se revisó y propuso una mejora en el direccionamiento estratégico de la empresa: Políticas y Objetivos.

Debido que en la política de seguridad no se describía el compromiso de la empresa con el Sistema de Gestión de Control y Seguridad ni tampoco se encontraba definido como el personal iba a conocer la

política de seguridad, se propuso agregar una breve descripción del conocimiento del negocio, el compromiso con el SGCS y se estableció las maneras de socializar la política al personal, fortaleciendo el trabajo en equipo y la comunicación interna. Se alineo los objetivos de seguridad a la política propuesta.

Se elaboró el Manual de Seguridad, procedimientos y registros requeridos en la Norma BASC versión 04, se realizó la correspondiente verificación de los procedimientos en cada departamento.

Se establecieron indicadores de gestión para evaluar de forma periódica la eficacia del Sistema de Gestión de Control y Seguridad, el desempeño y cumplimiento de la meta propuesta, identificando oportunidades de mejora en caso de requerirlo.

RECOMENDACIONES

La empresa deberá poner en práctica e implementar la documentación que se ha diseñado para que los procesos puedan ser controlados y realizados de manera ordenada.

Capacitar Auditores Internos en base a la norma BASC para que ellos sean los encargados de hacer cumplir el programa de las auditorias.

Socializar a todo el personal de la empresa lo importante de cumplir con los procesos del Sistema de Gestión de Seguridad BASC para mejorar el servicio que se brinda y aumentar la satisfacción de sus clientes.

Evaluar los indicadores del Sistema de Gestión de Control y Seguridad, con el propósito de realizar el seguimiento y encontrar oportunidades de mejora.