

**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN
CONTROL Y SEGURIDAD PARA COOTAESVIP CTA BAJO LA NORMA BASC**



LILIANA MEDINA PORTACIO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA, ABRIL /2008**



**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD PARA COOTAESVIP CTA
BAJO LA NORMA BASC**

LILIANA MEDINA PORTACIO

**LIBRO DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERA INDUSTRIAL**

**DIRECTOR DEL PROYECTO:
ING. JOAQUÍN GARCÍA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PROYECTO	
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	1
1.1 Objetivo general	1
1.2 Objetivos específicos	1
1.3 Alcance del proyecto	2
1.4 Justificación	2
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	3
2.1 Presentación de COOTRAESVIP CTA	3
2.1.1 Razón social	3
2.1.2 Ubicación	3
2.1.3 Reseña histórica	3
2.1.4 Misión	4
2.1.5 Visión	4
2.1.6 Objetivos de la empresa	5
2.1.7 Estructura administrativa	6
2.2 Nuestros servicios	8
2.3 Tipo de mercado que atiende y clientes	10
2.4 Nuestros proveedores	11
2.5 Personal vinculado a la empresa	12
3. MARCO CONCEPTUAL BASC	13
3.1 Generalidades Basc	13
3.2 Antecedentes del Basc	14
3.3 Estructura de la OMB	15
3.4 Objetivos de la OMB	16
3.5 Quiénes pueden participar en el Basc	17
3.6 Referencias teóricas	18
3.7 Objetivos del Basc	18
3.8 Beneficios del Basc	19
3.9 Alcance norma Basc	19
3.10 Normas y estándares Basc	20
3.11 Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS)	21
4. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	23
4.1 Objetivo de la evaluación	23
4.2 Alcance de la evaluación	24
4.3 Resultados de la evaluación	24

4.4 Sensibilización y Capacitación a todo el personal de la empresa	26
4.5 Planificación y programación de las capacitaciones	28
4.6 Temas de la capacitación	31
5. PLANIFICACIÓN	34
5.1 Procesos de Cootraesvip Cta	35
5.2 Mapa de procesos	36
5.3 Caracterización de procesos	37
5.4 Política de control y seguridad	37
5.5 Objetivos de seguridad	37
5.6 Definición de Indicadores de Gestión	38
6. DOCUMENTACIÓN	42
6.1 Revisión e Identificación de la documentación	42
6.2 Elaboración de Documentos	42
6.3 Documentos del SIGC&S	47
7. IMPLEMENTACIÓN	50
7.1 Revisión de la documentación	51
7.2 Validación de los formatos y documentación general	51
7.3 Implementación de la documentación	51
8. AUDITORÍAS INTERNAS	53
8.1 Programación de auditorias	54
8.2 Planificación de Auditoria interna	54
8.3 Reunión de Apertura	55
8.4 Realización de Auditoria interna	55
8.5 Identificación de Evidencias de auditoria	55
8.6 Reunión de cierre	56
8.7 Acciones Correctivas	57
8.8 Seguimiento, Cierre y Efectividad	57
9 CONCLUSIONES	58
10 RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional Cootraesvip Cta Principal	6
Figura 2 Estructura organizacional sucursales Cootraesvip Cta	7
Figura 3 Evolución de BASC	15
Figura 4 Organigrama OMB	16
Figura 5 Cadena logística BASC	17
Figura 6 Alcance norma BASC	20
Figura 7 Ciclo PHVA de mejoramiento continuo	21
Figura 8 Mapa de procesos	36
Figura 9 Estructura documental SIGC&S de Cootraesvip Cta	49

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Proveedores de la empresa	11
Tabla 2 Personal de Cootraesvip Cta	12
Tabla 3 Mapa estratégico del SIGC&S	38
Tabla 4 Cuadro de mando	41
Tabla 5 Plan de gestión de Indicadores	41

LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1 Requisitos del SGCS en empresas de vigilancia**
- Anexo 2 Registro conformación de comité de calidad y seguridad**
- Anexo 3 Diagnóstico inicial**
- Anexo 4 Registro de capacitaciones**
- Anexo 5 Listado Maestro de Documentos del SIGC&S**
- Anexo 6 Listas de Chequeo**
- Anexo 7 Auditoria Interna 001**
- Anexo 8 Auditoria Interna 002**
- Anexo 9 Manual del SIGC&S**
- Anexo 10 Caracterizaciones**
- Anexo 11 Procedimientos obligatorios Norma BASC**
- Anexo 12 Procedimientos obligatorios estándares BASC**
- Anexo 13 Procedimientos Cootraesvip Cta**
- Anexo 14 Instructivos**
- Anexo 15 Formatos**
- Anexo 16 Mapa de Riesgos Cootraesvip Cta**
- Anexo 17 Plan de Emergencias y Evacuación**
- Anexo 18 Planos de Evacuación**
- Anexo 19 Informe final de avance**
- Anexo 20 Manual de Funciones y Responsabilidades**

RESUMEN

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD EN COOTRAESVP CTA BAJO LA NORMA BASC*

AUTOR: LILIANA MEDINA PORTACIO**

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión en control y seguridad, Manual de seguridad, Documentación, Planificación, Implementación, Ciclo P – H – V – A, Caracterización de Procesos, Plan de Emergencia y evacuación.

DESCRIPCIÓN.

El objetivo primordial del presente proyecto es diseñar e implementar el sistema de gestión en Control y Seguridad en la empresa Cootraesvip CTA teniendo como alcance los procesos de planificación y prestación del servicio de vigilancia física, Escolta, Monitoreo de Alarmas y CCTV. Esto con el fin de apoyar el control y la seguridad en los procesos como para asegurar su mejora continua, y poder desarrollar la confianza y certeza de que la organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes, a través de una operación confiable.

La metodología empleada para el desarrollo del tema se baso en el ciclo **P-H-V-A** de mejoramiento continuo, desarrollado en 8 capítulos de los cuales 5 de ellos presentan lo relacionado con el diagnostico de la empresa, la documentación que se debe seguir y la forma en que se estructura el Sistema de Gestión en control y seguridad, y los capítulos 6 al 8 se basaron en la documentación, implementación y ejecución de auditorias internas para evaluar el sistema y de esta manera proponer acciones de mejora que garantizaran el cierre de las no conformidades encontradas las cuales contribuyen a la mejora continua del sistema.

Cabe concluir que mediante las actividades dispuestas para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, se logró integrar todas las áreas de la empresa, trabajando mancomunadamente hacia el propósito principal de la organización como lo es la consecución de la certificación BASC.

* Trabajo de Grado

** UIS. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.

Director de Proyecto: Ingeniero Joaquín García

ABSTRAC

TITLE: DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE SYSTEM OF MANAGEMENT IN CONTROL AND SAFETY IN COOTRAESVIP CTA UNDER BASC NORM.*

AUTHOR: Liliana Medina Portacio**

KEY WORDS: System of management in control and safety, safety manual, documentation, planning, implementation, cycle P-H-V-A, characterization of processes, plan of emergency and evacuation.

DESCRIPTION:

The basic objective of the present project is to design and implement the system of management in control and security in COOTRAESVIP CTA Company, looking as goals the processes of planning and service of physical vigilance, escort, alarm monitoring and CCTV. This in order to support the control and the safety in the processes to assure the constant improvement, and to develop the confidence and the certainty that the organization have the capability to fulfill with the requirements, needs and expectations of the client, by means of a reliable operation.

The methodology used in the topic development is based on the P-H-V-A cycle of constant improvement, developed in eight chapters, five of them present the information related to the company diagnosis, the documentation that must be followed and the way the system of management in control and safety is constructed. The chapter six to eight were based on the documentation, implementation and execution of internal audits to evaluate the system and by this mean propose actions that will guarantee the end of the no-conformities founded, which help to the constant improvement of the system.

Is necessary to conclude that by means of the proposed activities for the fulfillment of the objectives of the project, it was achieved to gather all the areas of the company, working together towards the main purpose of the organization, which is obtain the BASC certification.

*Degree work

**U.I.S. School of Industrial and Managerial studies.

Project manager: Joaquin Garcia, Engineer.



INTRODUCCIÓN

El Comercio entre naciones es el actual forjador de progreso económico en el mundo por cuanto impulsa el desarrollo de empresas fuertes generadoras de empleos, aumentando el poder económico de los países. Las negociaciones producto de este enlace entre naciones hace posible el comercio internacional, pero a la par de este desarrollo mundial se llevan a cabo actividades ilícitas que empañan la integridad del comercio, de las organizaciones y de los países vinculados en las negociaciones.

Las empresas comercializadoras de América latina que poseen acuerdos comerciales con el resto del mundo, se enfrentan a nuevas restricciones impuestas por estos países debido al énfasis que le están poniendo a la detección y reducción de pérdidas causadas por prácticas ilegales tales como el robo, la piratería, el terrorismo, el tráfico de ilegales y polizones, el contrabando, lavado de activos y el narcotráfico. Por tal razón, pequeñas y grandes organizaciones de las diferentes áreas del comercio internacional están formando cadenas integrales que le ayudarán a controlar la infiltración de organizaciones al margen de la ley y fomentar el comercio seguro.

Actualmente las organizaciones se ven en la necesidad de desarrollar sistemas de gestión que garanticen al cliente la satisfacción de sus necesidades; es así como se conforma una alianza corporativa internacional dirigida por las empresas, en cooperación con los gobiernos y organismos internacionales, esta es la alianza empresarial para el comercio seguro (BASC – Business Alliance Secure Commerce), la cual desarrolla normas y estándares de seguridad para cada uno de los actores de la cadena logística del comercio internacional, haciendo parte activa de la coalición las empresas que desarrollan actividades productivas, de logística, de comercio exterior, de **prestación de servicios** y demás actividades complementarias o conexas al comercio exterior.

Cootraesvip CTA., como empresa prestadora de servicios de vigilancia y seguridad privada, ocupa un eslabón en la cadena logística y de gran importancia, ya que es responsable de la seguridad de bienes muebles e inmuebles o de personas y puede operar en cualquier tipo de organización en la cual debe garantizar el cumplimiento de los procedimientos de control y debe estar comprometido con la oposición a la infiltración de



actividades ilícitas en los procesos propios de la empresa y de la empresa o cliente que custodia y representa.

Teniendo en cuenta lo dicho, sería lógico pensar que mediante la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad a Cootraesvip CTA, se podrá garantizar confianza y seguridad en todas sus operaciones, generando a su vez una mayor y mejor productividad y eficiencia de todos sus empleados, haciendo aún más importante las relaciones con clientes y proveedores.

El presente trabajo expone la estructura del Sistema de Gestión en Control y Seguridad para la planificación y prestación del servicio en Cootraesvip CTA, tanto como para apoyar el control y la seguridad en los procesos como para asegurar su mejora continua, y poder desarrollar la confianza y certeza de que la organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes.



CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO	OBSERVACIÓN	% CUMPLIM
<p>Diagnosticar y analizar la situación de Cootraesvip CTA, de acuerdo con los requisitos que exige la norma BASC.</p>	<p>Se realizó diagnóstico inicial de la situación de Cootraesvip Cta para conocer que requisitos de la norma BASC se estaban cumplimiento hasta ese momento y la documentación requerida para la implementación del Sistema de Gestión en Control y seguridad existente y realizar un análisis de la situación que permitiera la planeación de las actividades a realizar.</p>	<p>100%</p>
<p>Capacitar al personal con respecto a la norma BASC y de esta manera lograr la sensibilización sobre la puesta en marcha del Sistema de Gestión en Control y Seguridad en Cootraesvip CTA</p>	<p>Se realizaron capacitaciones semanales a cargo del Consultor de Calidad y Seguridad contratado para asesorar al comité de Calidad y Seguridad en la implementación del Sistema, y de la estudiante en práctica como auxiliar de Calidad y seguridad.</p> <p>Las capacitaciones fueron replicadas a las otras sucursales siendo la auxiliar de Calidad y seguridad la responsable de su realización.</p> <p>De igual manera se entrenó a los supervisores para que éstos a su vez capacitaran a los guardas de seguridad en los puestos de vigilancia.</p>	<p>100%</p>
<p>Establecer una Política y los Objetivos de Control y Seguridad que vayan acorde a los lineamientos estratégicos definidos por la organización.</p>	<p>Se estableció la Política y los Objetivos de Control y seguridad integrados a la política de Calidad puesto que la organización decidió implementar un Sistema integrado de gestión de la calidad y la Seguridad (SIGC&S), quedando definida la política del SIGC&S y los Objetivos del SIGC&S, los cuales fueron publicados en la cartelera de las oficinas y en los puestos de trabajo en el libro de minuta.</p>	<p>100%</p>



Definir el Mapa de Procesos de la empresa a través del cual se identifican y gestionan las interacciones de estos procesos involucrados.	Se diseñó el mapa de procesos para indicar la interacción entre los procesos, aprovechando el logo de Cootraesvip para señalar de acuerdo a la posición la importancia y el objetivo de cada proceso. Es así como el proceso de Gestión gerencial va a la cabeza del cóndor significando la dirección y manejo de la organización; en las alas los procesos de gestión Comercial y Administración y mejora del SIGC&S significando el despliegue de la organización hacia la mejora, expansión y el enfoque al cliente. En el centro del escudo van los procesos de Planificación y Prestación del servicio que son el centro de nuestra operación y razón de ser, y en la base del escudo, dando soporte, los procesos de Gestión de compras, Gestión Contable y Administración y formación del talento humano.	100%
Elaborar el Manual de Seguridad de la empresa Cootraesvip CTA	El manual fue elaborado para el sistema Integrado de gestión de la calidad y seguridad el cual incluye un capítulo exclusivo en el cual se detallan los elementos del SGCS.	100%
Establecer e implementar la documentación necesaria de acuerdo al Mapa de Procesos para garantizar que las acciones a realizar son coherentes con los objetivos del sistema, creando y validando los formatos para la conformación de los registros de control y seguridad que se requieran	De acuerdo al mapa de procesos se diseñaron, documentaron e implementaron los procedimientos, instructivos, manual, formatos y planes que garantizan acciones coherentes con los objetivos del Sistema, realizando la respectiva validación de los formatos con el fin de controlar su correcta implementación y manejo al interior de la empresa, confirmando que sean almacenados correctamente. Se identificaron formatos innecesarios en algunos procesos los cuales fueron eliminados, se modificaron algunos o se ajustaron a nuevos requerimientos, se evidenció la importancia de los registros para el control y la seguridad, y se detectó la necesidad de capacitar al personal en cuanto al manejo de formatos.	100%



Realizar Auditorias internas de seguimiento al Sistema de Gestión en Control y Seguridad para verificar la eficacia y conformidad del sistema e iniciar el proceso de certificación de la empresa ante el ente certificador

Se realizaron dos auditorias internas con el fin de verificar que todas las actividades de la organización cumplan con los requisitos de seguridad planteados en el sistema de gestión en control y seguridad de Cootraesvip Cta, confirmando su eficacia y la conformidad del sistema para la realización de la auditoria de certificación previa solicitud al ente certificador BASC Oriente.

100%



1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar, documentar e implementar el sistema de gestión en control y seguridad de la empresa Cootraesvip CTA., bajo los parámetros que establece la norma BASC.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ❖ Diagnosticar y analizar la situación de Cootraesvip CTA, de acuerdo con los requisitos que exige la norma BASC.
- ❖ Capacitar al personal con respecto a la norma BASC y de esta manera lograr la sensibilización sobre la puesta en marcha del Sistema de Gestión en Control y Seguridad en Cootraesvip CTA.
- ❖ Establecer una Política y los Objetivos de Control y Seguridad que vayan acorde a los lineamientos estratégicos definidos por la organización.
- ❖ Definir el Mapa de Procesos de la empresa a través del cual se identifican y gestionan las interacciones de estos procesos involucrados.
- ❖ Elaborar el Manual de Seguridad de la empresa Cootraesvip CTA.
- ❖ Establecer e implementar la documentación necesaria de acuerdo al Mapa de Procesos para garantizar que las acciones a realizar son coherentes con los objetivos del sistema, creando y validando los formatos para la conformación de los registros de control y seguridad que se requieran.
- ❖ Realizar Auditorías internas de seguimiento al Sistema de Gestión en Control y Seguridad para verificar la eficacia y conformidad del sistema e iniciar el proceso de certificación de la empresa ante el ente certificador.

1.3 ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance de este proyecto es diseñar, documentar e implementar el sistema de gestión en control y seguridad en Cootraesvip CTA., acorde con los requisitos de la norma BASC (business alliance for secure commerce) en sus procesos de planificación del servicio y prestación del servicio hasta que la empresa comience con el proceso de certificación ante el ente certificador y reciba respuesta de éste confirmando el inicio.

1.4 JUSTIFICACIÓN.

Cootraesvip CTA es conciente de la necesidad de emprender un mejoramiento de todos sus procesos teniendo como objetivo hacerle frente a un mercado cada día más competitivo y lograr la satisfacción del cliente quien cada vez demanda más seguridad y confiabilidad en los servicios ofrecidos. Para lograrlo pretende elevar las condiciones de competitividad basándose en la implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad que garantice a los clientes la prestación de un servicio eficiente y seguro que cubra sus expectativas y necesidades y hacer parte activa de la cadena logística del comercio nacional e internacional al aplicar y cumplir las normas establecidas por BASC para fomentar un comercio seguro que conlleve al desarrollo empresarial de la región y del país.

La necesidad de integrar los recursos económicos, físicos, humanos y normativos es una gran oportunidad para el estudiante de Ingeniería Industrial en práctica para aplicar los conocimientos adquiridos y demostrar su competencia en la implementación de un sistema que genera eficiencia en los procesos administrativos y operativos lo cual se puede medir con los instrumentos generados por el propio sistema para tal fin.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 PRESENTACIÓN DE COOTRAESVIP CTA.

A continuación se da a conocer de manera general una breve descripción de la empresa:

2.1.1 RAZÓN SOCIAL

Esta aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la cámara de comercio de Bucaramanga con el nombre de Cootraesvip CTA., con su representante legal, el señor José Domingo Piña Carreño, con Rut No. 829-001-996-1, con licencia de funcionamiento No. 0854.

2.1.2 UBICACIÓN

Dirección: Calle 18 No. 23-27 - Bucaramanga

Teléfonos: 6520272

Telefax: 6520272

E-mail: cootraesvip_14ltda@hotmail.com

2.1.3 RESEÑA HISTORICA

COOTRAESVIP CTA, Significa Cooperativa de Trabajo Asociado de Escoltas y Vigilancia Privada. Nació en la ciudad de Barrancabermeja el 17 de Octubre de 1999, fecha en la que se inicia el proceso de su formación, producto de la necesidad de trabajo de los asociados fundadores.

Se tomó el 25 de Enero de 2.000 como fecha para hacer la constitución de la Cooperativa, aprobando un capital inicial suscrito y pagado exigido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Una vez realizado el recaudo de los aportes por parte de los asociados, se presentó los estados financieros y demás



documentos que se requería para iniciar el proceso en DANSOCIAL, donde inicialmente se le dio la personería Jurídica. Una vez obtenida se inicia el proceso de la Licencia ante la SUPERVIGILANCIA, para prestar el servicio de vigilancia fija, la cual fue obtenida el 29 de Enero de 2.001 mediante la Resolución No 00263.

Un año después se solicita la autorización para escoltas de Personajes y Mercancía y en el año 2.005 la de utilización de medios tecnológicos, hoy refrendados estos servicios mediante la Resolución 0854 del 13 de Marzo de 2.006.

Con el propósito de crecer, en el mes de Noviembre del año 2002 se decide la apertura de una sucursal en la ciudad de Bucaramanga, cuyo mercado al ser superior al de Barrancabermeja permitió un rápido crecimiento; por lo cual se decide el traslado de la principal para ésta ciudad quedando como sucursal la ciudad donde se iniciaron labores. Esto se hizo a partir del año 2.004.

En el año 2.006 se inicia la búsqueda de nuevos mercados con la apertura de la oficina de la ciudad de Cúcuta y Bogotá. Hoy por hoy Cootraesvip busca consolidarse en estas ciudades, sobre todo en la ciudad de Bogotá donde el mercado es más exigente.

2.1.4 MISIÓN

La Cooperativa “**COOTRAESVIP CTA**”, ofrece al mercado nacional los servicios y productos relacionados con la seguridad privada y electrónica, con especialización en escoltas de personajes, inmuebles y mercancías, desempeñando el objeto de salvaguardar los activos de las posibles perdidas por actos delictivos; contando con un equipo humano, eficiente, confiable, preparado y bien remunerado, comprometido con la responsabilidad, seriedad y cumplimiento que la actividad requiere, dotándolos de los elementos necesarios para el cumplimiento eficaz de nuestro cometido, contando con el apoyo de la tecnología disponible para el renglón de la Vigilancia.

2.1.5 VISIÓN

Llegar a consolidar la Cooperativa “COOTRAESVIP CTA”. Como la primer Cooperativa especializada en Seguridad Privada y Electrónica del país, no solo en la cantidad de



usuarios sino en la calidad y cumplimiento en la prestación de nuestros servicios, para satisfacer sus necesidades, colmando sus expectativas con nuestros valores y consignas.

2.1.6 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

OBJETIVO GENERAL

Ofrecer todos los servicios relacionados con vigilancia y seguridad privada (Seguridad fija, armada, monitoreo de alarmas, servicios de escoltas, medios tecnológicos y seguimiento de vehículos), adoptando un sistema de gestión eficiente y así alcanzar el fin para el cual fue fundada esta Cooperativa; ubicándose en el mercado como la mejor a nivel nacional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Establecer estrategias de mercadeo que permitan el conocimiento amplio de los servicios.
2. Identificar los mecanismos que serán utilizados por la cooperativa para hacerse social y ambientalmente responsable con sus asociados, con sus usuarios y organizaciones con las cuales están relacionados los servicios.
3. Establecer modelos de gestión sostenibles que permitan el desarrollo de la ética empresarial, gestión social eficiente.
4. Realizar periódicamente un análisis comparativo entre las competencias y así poder fijar nuevos objetivos organizacionales.

2.1.7 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Figura 1. Estructura Organizacional de Cootraesvip CTA

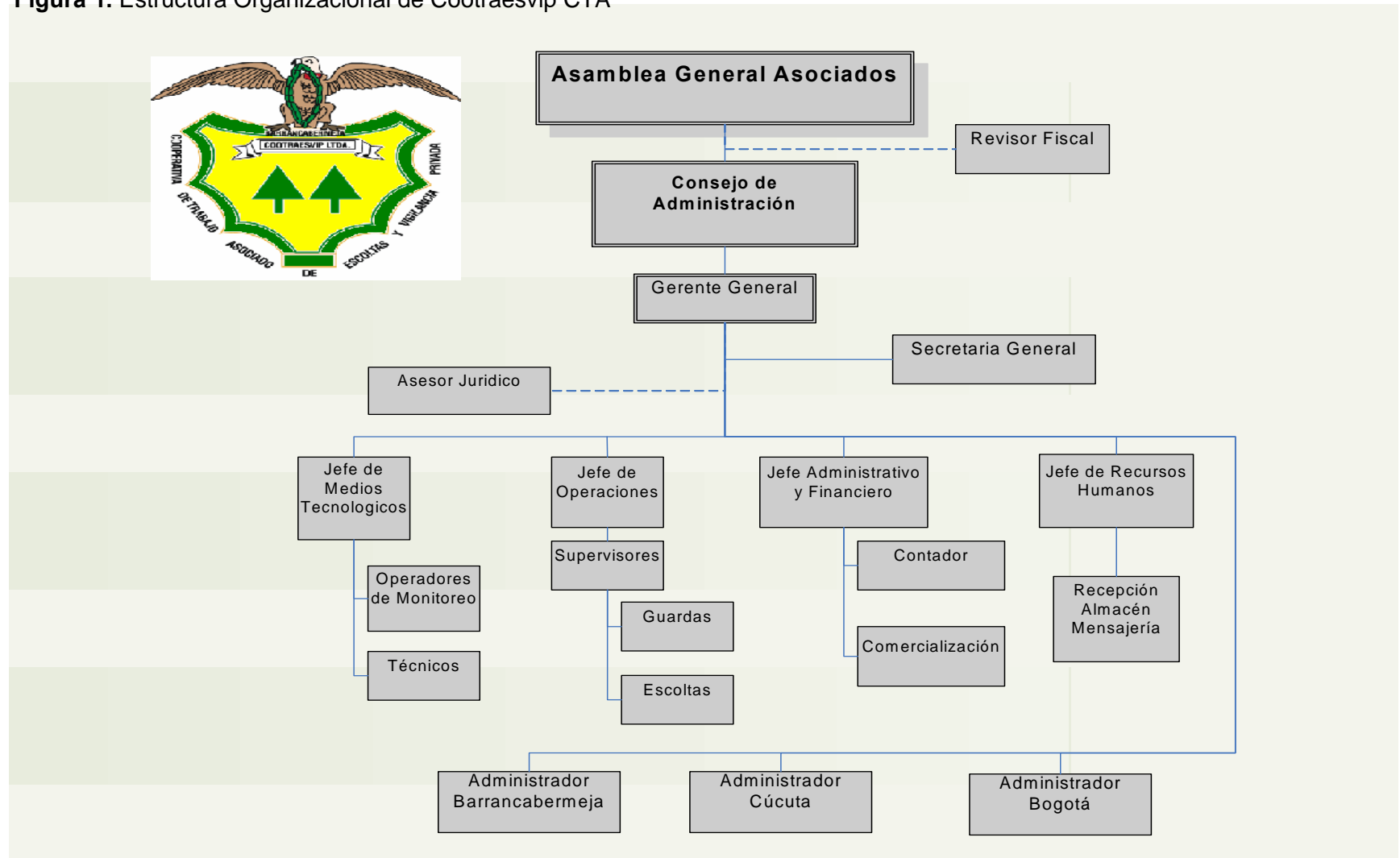
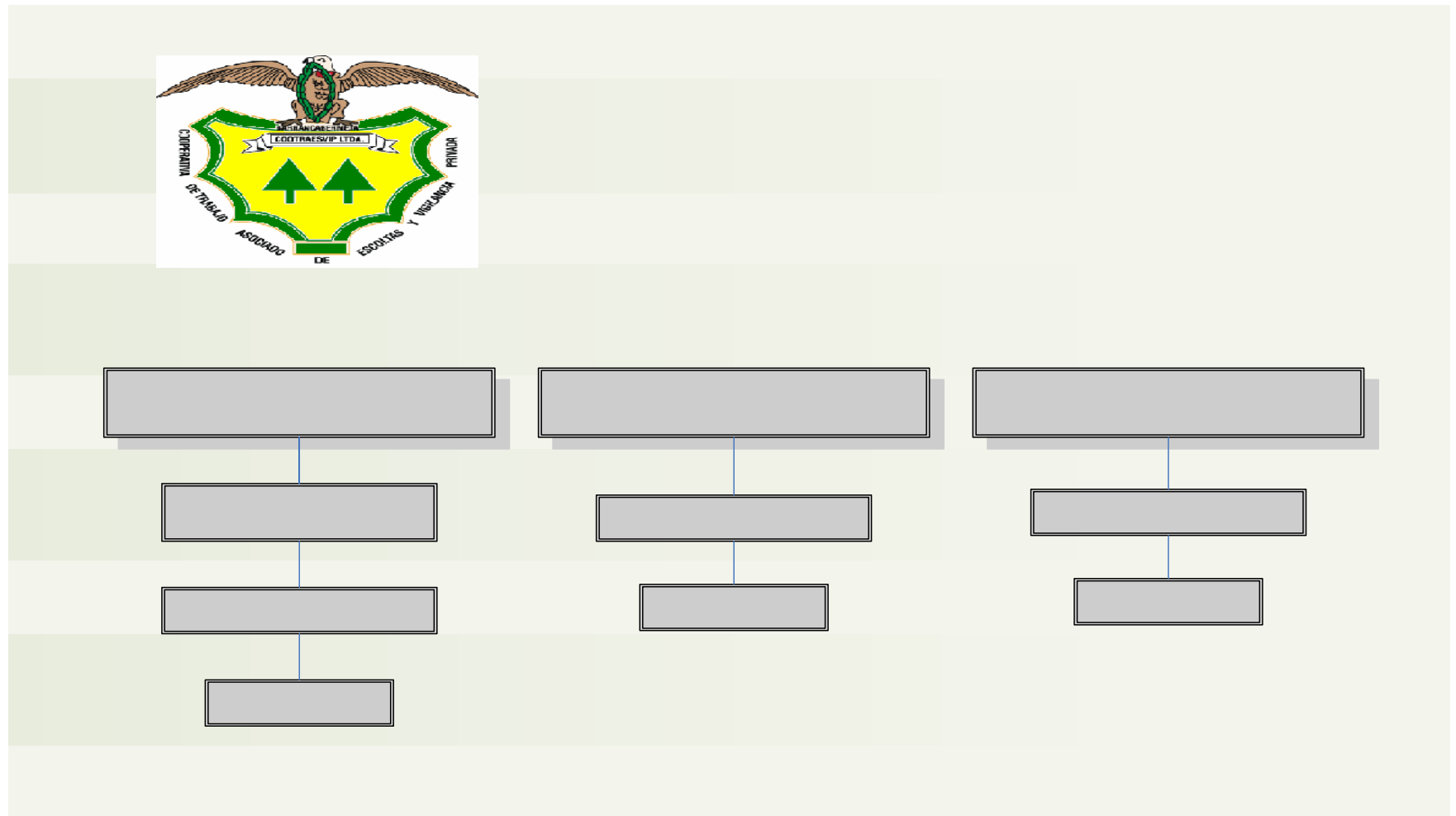


Figura 2. Estructura organizacional sucursales Cootraesvip CTA



SUCURSAL BOGOTÁ

SUCURSAL

Administrador de sucursal

Administrador

2.2 NUESTROS SERVICIOS

Cootraesvip CTA., ofrece los servicios de vigilancia y seguridad privada fija, móvil y escoltas a personajes y mercancías y seguridad electrónica a través del monitoreo de alarmas y circuito cerrado de televisión, utilizando personal debidamente capacitado y dotado con elementos de comunicación y armas de fuego y/o medios electrónicos según los requerimientos de la actividad a realizar.

VIGILANCIA FISICA FIJA Y MÓVIL

Guardas de seguridad en conjuntos residenciales, edificios, bancos, empresas, residencias etc, ya sea en puesto fijo o móvil (rondas). Ofrece un óptimo servicio de vigilancia detectando puntos críticos después de un estudio de seguridad que permite ubicar estratégicamente a los Guardas de Seguridad.

ESCOLTAS

Acompañamiento y protección para personajes y mercancía ya sea en vehículo o motorizados, dotados de los elementos e instrucciones necesarias para garantizar la seguridad del escoltado.

MEDIOS ELECTRÓNICOS

- **Circuito Cerrado de Televisión:** Que consta de 1 monitor y 4 cámaras inicialmente dependiendo de la necesidad del puesto. Las cámaras de seguridad permiten una visión desde la portería principal de los sectores más críticos donde el vigilante no tiene acceso visual ni personal o monitoreo desde Internet por parte del cliente.

- **Seguridad de Luz Perimetral:** La seguridad de Luz perimetral va conectada a la iluminación, a un sistema de alarma o sensores en sitios de áreas débiles que opera así: al activar los sensores o sirena se ilumina el área amenazada.



- **Censores de Movimiento Perimetral con Botón de Pánico:** es un sistema de Alarma silenciosa que al ser violentada se dispara un botón de pánico o foco que se empieza a encender dándole a conocer al vigilante la zona donde fue hecho el movimiento sin alertar al presunto violador del domicilio

- **Seguimiento Vehicular:** seguimiento a vehículos para conocer su localización en cualquier momento y durante su desplazamiento en todo el territorio Nacional. Esto se logra con la recepción de las señales en nuestra central receptora de alarmas, la cual cuenta con personal altamente calificado para la prestación del servicio, como también lo último en tecnología computarizada con las cuales se registra: Reporte por tiempo, Reporte por distancia, Exceso de velocidad, Promedio de velocidad, distancia, botón de pánico, Vehículo apagado, Vehículo encendido, Vehículo detenido, Vehículo fuera del área autorizada, Puntos específicos de Reporte.

Este Monitoreo se presta constantemente durante las 24 horas del día, con una supervisión efectiva por el control que se maneja con los reportes recibidos que contienen la siguiente información: ID del Vehículo, Ubicación, Tipo de evento, hora y Fecha.

- **Monitoreo de Alarmas:** El servicio de Monitoreo consiste en la recepción de las señales en nuestra central receptora de alarmas, la cual cuenta con personal calificado y tecnología computarizada con lo cual se manejan cierres, aperturas, alarma de intrusión, alarma de atraco, robo, incendio, alarmas técnicas, cortes de energía, batería y comunicación.

Este Monitoreo se presta constantemente durante las 24 horas del día, con una supervisión efectiva por el control que se maneja con las rondas permanentes por parte de nuestro personal en cada uno de los puntos estratégicos de la ciudad.

COOTRAESVIP CTA., entrega al usuario el reporte de las novedades presentadas durante el mes de servicio, haciendo un seguimiento constantemente a los equipos.

COOTRAESVIP CTA. cuenta con un cuerpo de reacción motorizado para dar respuesta inmediata a las señales de alerta emitidas por los puestos de vigilancia.

2.3 TIPO DE MERCADO QUE ATIENDE Y CLIENTES

La cobertura comercial de Cootraesvip CTA, comprende los principales conjuntos residenciales y supermercados, Entidades Estatales, Bancos y Entidades Financieras, Instituciones Educativas, Empresas Transportadoras entre otros. En la actualidad, la empresa cuenta con más de 100 clientes a nivel local como a nivel nacional; A continuación se ilustra los clientes más representativos de la empresa

NUESTROS CLIENTES

1. ILUMINACION YARAGUIES
2. EDIFICIO TORRE TARRAGONA
3. C. R. CONUCOS
4. POLLOSAN BUCARAMANGA
5. POLLOSAN BOGOTA
6. POLLOSAN CUCUTA
7. POLLOSAN CARTAGENA
8. POLLOSAN IBAGUE
9. ED. MARDEL
10. CR. VISTA DEL PARQUE
11. C.R. ALCALA I
12. CR. ALCALA II
13. FUNDACION IDEANDO
14. LUJOS LA PLACA
15. CHUMAR REPUESTOS
16. BOLO CLUB EL LLANERO
17. OXIFERBA BARRANCA
18. EMISORA RADIO BUCARICA
19. CR. VERSALLES II
20. CONSTRUCA S.A.
21. TRANSPORTES SAFERBO CUCUTA
22. NACIONAL DE ALUMINIOS LTDA
23. METROLINEA
24. UT PROVEEMOS
25. PTS COLOMBIA LTDA,
26. REYMOM
27. CORRIENTE ALTERNA
28. CONSORCIO SANTANDER
29. VAN DE CARGA
30. SPEED TRANSPORT
31. TRANSPORTES SARVI
32. UNIVERSAL DE CARGA
33. CENTRO LIMA
34. TV. CABLE PROMISION S. A.
35. POLLORIKO

- 36. SOLPARTES
- 37. JUNTA CIVICA PIEDECUESTA
- 38. COMFANORTE
- 39. SEGUROS BOLIVAR S.A.
- 40. SOLPELCO
- 41. CABLE UNION S. A.
- 42. ALMACEN MUNDO PARTES
- 43. INVERSIONES ARENAS SERRANO
- 44. FUNDACION PARCOMUN
- 45. COOMEVA CUCUTA
- 46. COOPETROL CUCUTA
- 47. LADRILLERA CASA BLANCA
- 48. CALZADO GAMA
- 49. INDUSTRIAS Y ALIMENTOS DON JACOBO
- 50. RESTAURANTE BARBACOAS
- 51. RESTAURANTE SAN SEBASTIAN

2.4 NUESTROS PROVEEDORES

Tabla 1. Proveedores de la empresa

ELEMENTO	PROVEEDOR
ARMAS	INDUMIL
DOTACION	CONFECCIONES MANGLARES CONFECCIONES ARYLIZ
EQUIPOS DE MONITOREO	SECURITEC BARCODE
SEGUIMIENTO VEHICULAR	COMCEL
EQUIPOS DE CÓMPUTO	TOTAL COMPUTER
UTILES Y PAPELERÍA	BODEGÓN PAPELERO OFIÚTILES
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN	AVANTEL CEC COMUNICACIONES COMCEL

Fuente: Listado de proveedores de la Empresa

2.5 PERSONAL VINCULADO A LA EMPRESA

En la actualidad la empresa cuenta con un total de 62 empleados que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 2. Personal de Cootraesvip CTA.

Nivel	Número de Empleados
Operativo	52
Administrativo	10
<i>TOTAL</i>	62

Fuente: Listado de Empleados de la Empresa

En el área administrativa cuenta con 10 empleados en 7 cargos a saber: 1 Gerente, 1 jefe Administrativa y financiera, 1 Director comercial, 1 contadora, 3 Administradores (para las ciudades de Bogotá, Cúcuta y Barrancabermeja), 1 Jefe de Recursos humanos y 2 secretarias; y Operativa en la cual cuenta con 52 empleados distribuidos en cargos así: 2 jefe de operaciones, 2 operadores de monitoreo, 6 supervisores, 2 técnicos, 40 guardas.

3. MARCO CONCEPTUAL BASC

3.1 GENERALIDADES

La seguridad es un proceso y como tal se ve sujeto a constantes cambios por su permanente dinamismo, debido a factores externos producto de la globalización, las leyes y exigencias aplicadas por las diferentes naciones en torno al comercio internacional y el creciente desarrollo tecnológico. Siempre se resuelven situaciones que aparentemente son sencillas, pero podrían presentar un riesgo de proporciones inimaginables o de alto impacto para la organización. Para promover el desarrollo, la empresa se debe mover en un campo donde se requieren nuevos medios, nuevos métodos, nuevas técnicas y nuevas tecnologías. Los factores que en la actualidad afectan a la región, están de una u otra forma ligados al narcotráfico.

Para reducir los niveles de inseguridad y mejorar las condiciones del comercio y fortalecer la cadena lícita de abastecimiento, la Organización de Estados Americanos OEA, a través de la Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas CICAD, se ha consolidado por múltiples circunstancias y actividades en la primera entidad del hemisferio en canalizar los esfuerzos colectivos de los Estados miembros para reducir la producción, tráfico y el uso y abuso de drogas en las Américas. Han quedado manifiestos significativos logros en áreas relacionadas con la problemática de las drogas, tales como el desarrollo alternativo, el control de lavado de activos, el control del movimiento ilícito de armas de fuego, el fortalecimiento institucional y el trabajo sobre estadísticas referidas al problema para dar tratamiento al tema del crimen organizado y el terrorismo.

También hubo un aumento en el uso de las tecnologías más modernas en varios proyectos, y una multiplicación de esfuerzos debido a la sinergia creada por el trabajo de la comisión con otras entidades u organizaciones que tienen similares metas y objetivos de cooperación marítima, seguridad portuaria, cooperación aduanera e inteligencia antidrogas.



3.2 ANTECEDENTES DEL BASC

La creación de BASC se remonta a 1996 cuando una empresa Norteamericana decidió presentar la propuesta ante el Comisionado del Servicio de Aduana de los Estados Unidos en San Diego, California, con el propósito de implementar mecanismos y procedimientos que ayudaran a evitar ser utilizados por organizaciones ilícitas para el transporte de narcóticos, y buscar poner fin a una larga lista de experiencias con robos y cargamentos contaminados de empresas de todos los sectores, y como una forma de complementar y fortalecer los programas Carrier Initiative Program CIP y Land Border Initiative Program LBCIP, tomando la iniciativa de cambiar la mentalidad hacia la implementación de medidas preventivas más que represivas, en lo que concierne a las empresas productoras.

En junio de 2002 en el estado de Delaware (EE.UU.), se constituyó legalmente la Organización Mundial **BASC (OMB)**. La **OMB** es una entidad sin ánimo de lucro liderada por el sector empresarial cuya misión es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional.

La Organización Mundial BASC, se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación, gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y controles seguros. Conforman la **OMB** los **BASC** Nacionales y capítulos regionales que estén avalados por la OMB y que cumplan con las políticas establecidas por la misma.

Actualmente hacen parte los siguientes países: **Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, Republica Dominicana, Guatemala, Jamaica, Uruguay y Venezuela**. En la actualidad están en formación Honduras, el Salvador y Haití y en proceso de solicitud, Argentina y Chile. Cada capítulo **BASC** goza de independencia y tienen su propia organización. Aunque el programa tiene un propósito común a nivel mundial, las acciones se han orientado hacia las necesidades de cada región. BASC del Pacífico se creó en Octubre de 1998, con el apoyo de 10 empresas fundadoras: Carvajal S.A, Propal S.A, MAC S.A., Zona Franca Industrial de Bienes y

Servicios Palmaseca S.A., Gillette de Colombia S.A., Colgate Palmolive, Colombina S.A., Industrias del Maíz S.A., Johnson & Johnson de Colombia S.A., Warner Lambert Ltda.

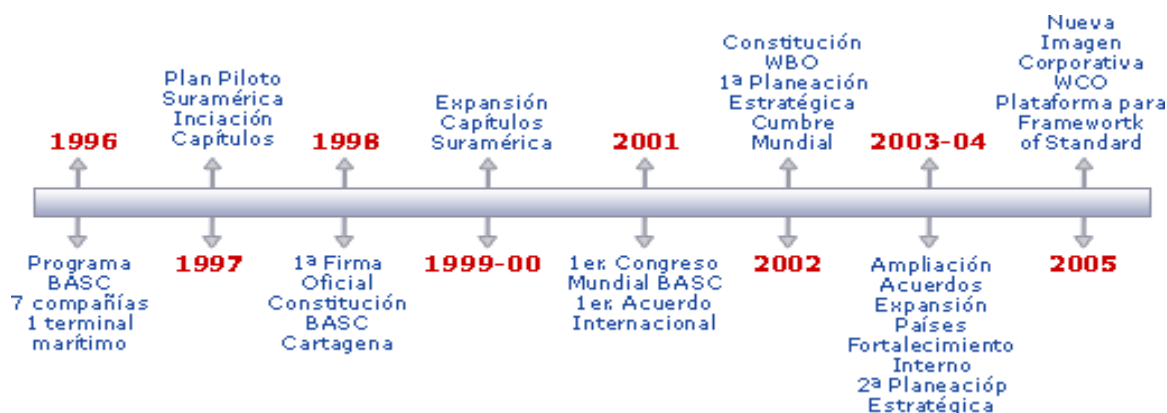


Figura 3. Evolución de BASC

Las empresas que forman parte de BASC son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos. La iniciativa BASC refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno, y a su vez, contribuye a desalentar fenómenos que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país.

El BASC evolucionó hacia la integridad de la Cadena Logística del Comercio y ha sido reconocido como un instrumento integrador entre empresarios, gobiernos, aduanas y organismos internacionales.

3.3 ESTRUCTURA DE LA OMB

A continuación se presenta una breve descripción de la organización en cuanto a su nivel jerárquico:

Asamblea: Máximo organismo de la organización de la cual hacen parte representantes de cada país miembro.

Junta Directiva: esta junta es el escenario de discusión e implantación de las políticas y acciones del BASC con incidencia mundial.

Presidencia Mundial: Representante de la OMB y coordinador de las actividades de la misma.

BASC Nacional: BASC de cada país.

Capitulo BASC: BASC de cada región o sector al interior de un país.

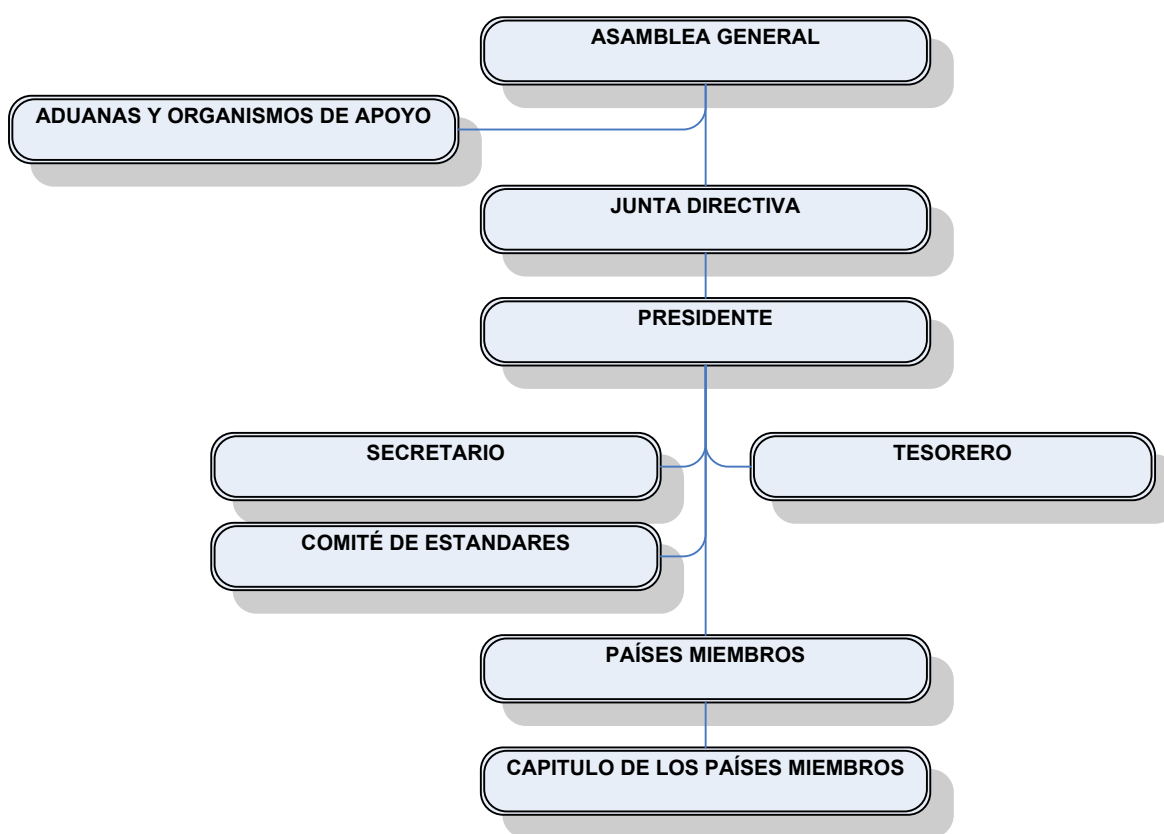


Figura 4. Organigrama OMB

3.4 OBJETIVOS DE LA OMB

Dentro de los objetivos más importantes de esta organización se pueden mencionar los siguientes:

1. Establecer y administrar estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional, que contribuyan a la facilitación y agilización del comercio.
2. Establecer políticas generales para el correcto funcionamiento del **BASC** a nivel internacional.
3. En coordinación con las administraciones de aduanas y autoridades de control, crear y mantener un sistema de intercambio de información que facilite el comercio entre las naciones, estableciendo niveles de riesgos y procesos simplificados.
4. Fomentar acuerdos de cooperación entre los capítulos **BASC** y diferentes gobiernos del mundo.
5. Garantizar la interacción armónica entre los capítulos **BASC** y organismos de apoyo.
6. Propender por la credibilidad y mantenimiento del programa **BASC**.
7. Estudiar y aprobar el establecimiento de nuevos capítulos **BASC**.
8. Administrar los procesos de certificación de capítulos.

3.5 ¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR EN EL BASC?

Todas las empresas que hacen parte de la cadena logística de comercio internacional de manera directa o indirecta entre las cuales están:



Figura 5. Cadena logística Basc

3.6 REFERENCIAS TEORICAS

BASC - Business Alliance for Secure Commerce

Es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Es una organización liderada por el sector empresarial cuya misión es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimiento globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional.

3.7 OBJETIVOS DEL BASC

El objetivo primordial es promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo a través del comercio legítimo, aunque se podrían mencionar otros importantes como lo son:

Brindar a los empresarios una herramienta gerencial que les permita mantener y fortalecer sus negocios con alta calidad en sus procesos de seguridad.

Incentivar el incremento de mercados internacionales, facilitando la entrada de los productos nacionales a otros países.

Fomentar la credibilidad internacional en los productos y servicios.

Asesorar a los asociados a fin de prevenir que sus productos y/o servicios sean utilizados para la comisión de actividades ilícitas.

Reducir penalizaciones nacionales o extranjeras.

Optimizar los procesos y operaciones de la cadena logística del comercio.

Crear un ambiente de trabajo seguro.

3.8 BENEFICIOS DEL BASC

Beneficios para las Empresas:

- ✓ Mejora la competitividad e imagen de las empresas
- ✓ Amplía las oportunidades de negocios en mercados internacionales.
- ✓ Reduce los riesgos asociados al comercio internacional.
- ✓ Disminuye pérdidas económicas por ineficiencia.
- ✓ Fomenta un ambiente de trabajo seguro.
- ✓ Mejora el control y la trazabilidad de su cadena logística.

Beneficios para las Aduanas:

- ✓ Es otra herramienta de selectividad para desarrollar programas de administración de riesgos de aduanas.
- ✓ Crea mayor conciencia de los negocios internacionales, de la seguridad de las empresas y de las políticas y procedimientos operativos.
- ✓ Se mejoran los perfiles de riesgo identificando negocios considerados “riesgosos”, mejorando la seguridad sobre estos.
- ✓ Maximiza los recursos de la aduana.
- ✓ Asegura el flujo eficiente del comercio sin disminuir los controles.
- ✓ Trabaja con las empresas para mejorar los procedimientos internos en función de un país específico.

Beneficios para los Países:

- ✓ Evitar de manera más eficiente el fraude aduanero, contrabando, terrorismo, tráfico ilícito de estupefacientes y el desvío de productos químicos precursores de estupefacientes.
- ✓ Facilitar el intercambio comercial entre las naciones de una manera ágil y segura.

3.9 ALCANCE NORMA BASC

Esta norma establece requisitos y da información sobre el desarrollo de sistemas de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional y los lazos con otras normas sobre sistemas de administración. La norma esta diseñada para ser utilizada por

organizaciones de todos los tamaños, independientemente de la naturaleza de sus actividades. Esta previsto que su aplicación sea proporcional a las circunstancias y necesidades de cada organización particular.

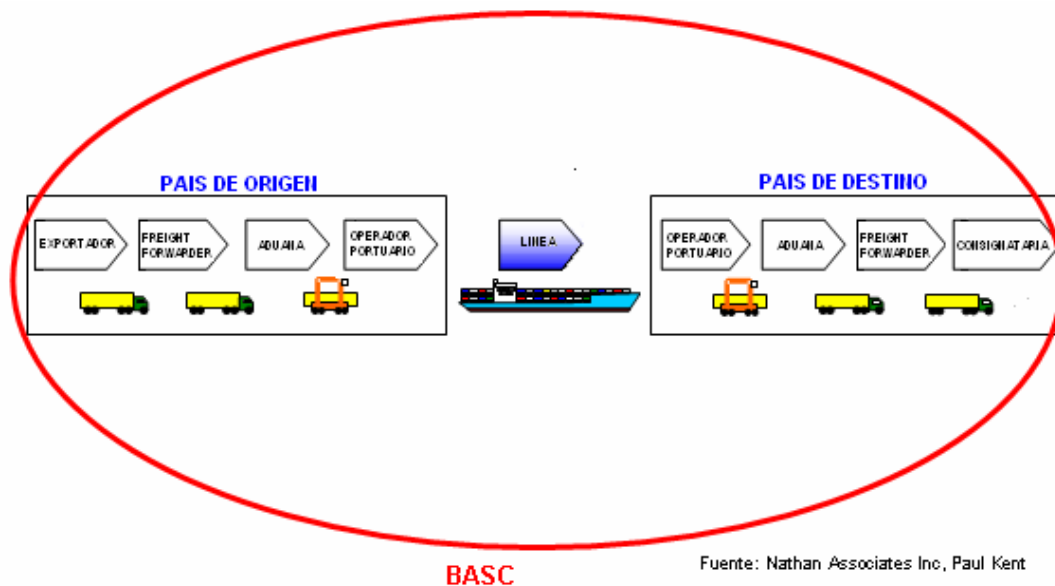


Figura 6. Alcance norma BASC

3.10 NORMAS Y ESTANDARES BASC

Esta norma esta destinada a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional, que proteja a las empresas, a sus empleados y otras personas cuya seguridad puedan verse afectadas por sus actividades. Muchas de las características de una administración efectiva no se pueden distinguir de las prácticas propuestas de administración de calidad y excelencia empresarial.

Estas directrices se basan en los principios generales de buena administración y están diseñadas para favorecer la integración de la Gestión en Control y Seguridad al sistema general de administración.

Los elementos que cubre esta norma son todos esenciales para un sistema eficaz de Gestión de Control y Seguridad en el Comercio Internacional. Los factores humanos, incluyendo la cultura, políticas, etc., dentro de las organizaciones, pueden crear o destruir

la eficacia de cualquier sistema de administración y se deben considerar cuidadosamente al implementar esta norma. En el **Anexo 1** se presenta una tabla que contiene los requisitos de gestión necesarios para dar cumplimiento al sistema de Gestión en Control y Seguridad en empresas de vigilancia (**VI= Vigilancia**) establecido por esta norma.

3.11 SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS)

El SGCS es un sistema integral de gestión y administración de la seguridad y control de todas las actividades de la organización para el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad aplicados a las empresas sin importar cual sea su actividad, con el fin de lograr que los bienes y recursos de la empresa no sean involucrados en actividades ilícitas. Es un sistema análogo a ISO 9000 cuyo programa de autogestión se basa en el principio de mejoramiento continuo:

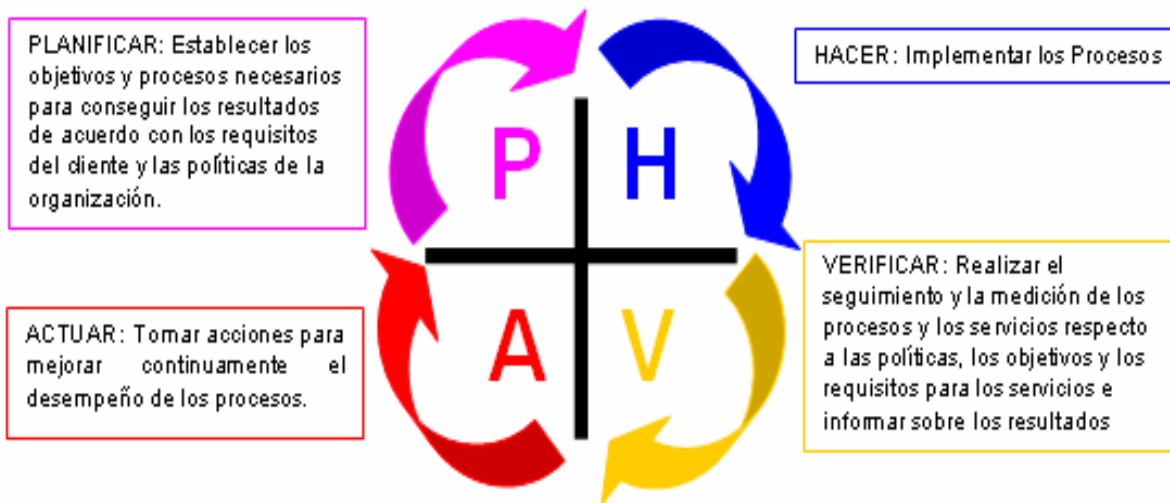


Figura 7. Ciclo PHVA de mejoramiento continuo

Este principio permite la trazabilidad y confiabilidad completa de todos los procesos dentro de la organización.

La implementación del SGCS garantiza una gestión responsable y confiable de la organización dando tranquilidad a todos los involucrados: proveedores, clientes, autoridades, socios, etc.



La adopción del SGCS es voluntaria, por lo cual la eficacia del sistema depende del compromiso de la organización que debe ir desde la alta gerencia hasta operarios, y debe ser considerado como una inversión más, que como todas, requiere de la disposición de recursos tales como tiempo, dinero y recurso humano, cuya recuperación y utilidad se debe reflejar en el cumplimiento de los objetivos de seguridad de la organización y el logro de altos estándares de seguridad.

4. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA EN CUANTO AL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA BASC

Inicialmente y como primer paso para el desarrollo del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, se estableció un comité coordinador (**Anexo 2** Registro Conformación de comité de Calidad y seguridad), quienes se encargan de estudiar, decidir y aprobar cada uno de los pasos a seguir. El comité de Calidad y seguridad quedó conformado de la siguiente manera:

Representante por la dirección del SIGC&S: Jefe de Operaciones

Coordinador de Seguridad en área de Recursos Humanos: Jefe de Recursos Humanos

Coordinador de Seguridad en área Administrativa: Jefe Administrativa y Financiera

Coordinador de Seguridad en área Operativa: Jefe de Operaciones

Auxiliar del SGCS: Estudiante en práctica

El comité realizó un análisis minucioso de la situación en que se encontraba la organización con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma para poder llevar a cabo las actividades necesarias para documentar e implementar con satisfacción el sistema. Para esto se realizó una lista de chequeo en donde se registró el cumplimiento de la empresa con la Norma BASC, la cual incluye todos los estándares de la norma y en cada uno de los requisitos se establecieron observaciones sobre la situación presentada en cada uno de estos. Ver **Anexo 3** Diagnóstico inicial.

4.1 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El objetivo principal de esta evaluación fue conocer la situación de la empresa para determinar el grado de cumplimiento de los requerimientos de la norma BASC por la empresa, para obtener información base en cuanto a la documentación que existe en la empresa y a cual debe diseñarse. Esta evaluación fue llevada a cabo por la autora del proyecto Liliana Medina.

4.2 ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La evaluación cubrió todos los estándares de la norma BASC que aplican para los procesos de la empresa Cootraesvip CTA, como lo son Gestión Gerencial, Gestión Comercial, Administración y mejora del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Calidad, Planificación del Servicio, Prestación del Servicio (Vigilancia Fija y Móvil, Medios Electrónicos, Escoltas), Gestión de Compras, Administración y Formación del Talento Humano, Gestión Contable y Financiera. Con la realización de esta evaluación se pudo determinar cuales eran los documentos con los que contaba la empresa y que daban cumplimiento a los requisitos de la norma y cuales procesos estaban documentados, así como también a cuales requisitos de la norma no se les otorgaba, por ningún motivo, el cumplimiento que se exigía.

Esta evaluación se realizó por medio de entrevistas al personal de la empresa, responsables de cada uno de los procesos evaluados, y demás personal que se considero necesario para describir las actividades que cada uno de ellos realizaba. Además de esto se realizó observación directa sobre el proceso de prestación del servicio y demás procesos administrativos de la empresa y conocer de manera definitiva la situación en la que se encuentra.

La información obtenida en relación a los procesos y actividades desarrolladas en la empresa, se contrastó con la lista de chequeo de cumplimiento de los requisitos de la norma, por lo tanto permitió definir con claridad los pasos a seguir determinando los procesos que tendrían que ser documentados y aquellos que deberían ser diseñados y documentados para posteriormente implantarse y documentarse.

4.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

Una vez que finalizó esta etapa del proyecto, y con los resultados obtenidos de la evaluación se pueden hacer las siguientes consideraciones:

- La necesidad imperativa de la empresa en cuanto a las acciones a tomar para dar cumplimiento a los requisitos de la norma, es decir, diseñar su Sistema de Gestión en control y seguridad para organizar de manera general a toda la organización.
- La elaboración y presentación de un Cronograma de Actividades para la Implementación del Sistema de Gestión en control y seguridad en la empresa de acuerdo a un orden lógico y planificado en busca de la certificación bajo la norma BASC de la empresa. En este cronograma se determinaron las actividades y los tiempos para cada una de estas.
- La identificación y consecución de los recursos básicos por parte de la empresa para la eficaz implementación del SGCS y normal desarrollo del proyecto; estos recursos pueden referirse a humanos, técnicos, de infraestructura, etc., así como recursos financieros, lo que hace que se tenga que elaborar un presupuesto en donde se especifique el monto del este recuso a utilizar.
- La identificación de fortalezas (que facilitan en gran medida todo el proceso) y debilidades (que deben superarse) de la organización para la implementación de su SGCs como lo son:

Fortalezas

- Compromiso y disposición por parte de la Alta Dirección para realizar hasta su finalización y con éxito, el proceso de diseño e implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la empresa.
- Determinación por parte del personal operativo y administrativo de la empresa en participar en el proceso de certificación de la empresa.
- Personal altamente capacitado y conciente de la necesidad del cambio hacia la calidad.

- La obligación de manifestar a sus clientes que en la empresa se esta llevando a cabo un proceso encaminado hacia la mejora de las actividades para ofrecerle un mejor servicio y cumplir con todos sus requerimientos.

Debilidades

- Ya que los procesos no se encuentran documentados ni están bien definidos y por ende mucha informalidad para realizar las actividades de coordinación, se hace necesario, primero que todo identificarlos realizando entrevistas con cada una de las personas que intervienen en el proceso para determinar su naturaleza; luego diseñarlo y documentarlo de la manera como se esta llevando en la empresa, junto con el responsable del proceso para luego evaluarlo y decidir si de esa manera que se lleva es la correcta, de lo contrario hacer las mejoras pertinentes para lograr el éxito en la implementación de cualquier proceso de la empresa.
- Se dispondrá de un lapso de tiempo pequeño para que el proceso interactúe en forma constante con la empresa, ya que en muchas ocasiones después de su implementación, es cuando salen a relucir verdaderamente los errores u opciones de mejora para que el proceso sea verdaderamente eficaz y se ajuste a las necesidades de la empresa.

Dado el caso, se realizarán los ajustes que sean necesarios, junto con el responsable del proceso para su presentación final a la Gerencia en donde se concluirá con su aprobación final.

4.4 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN A TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA.

SENSIBILIZACIÓN

Esta sensibilización se convirtió en una actividad a lo largo de todo el proyecto con el fin de aumentar el compromiso de las personas y su participación en la implementación del SGCS. Para esta sensibilización se realizaron charlas relacionadas con la importancia de la certificación, enfatizando la responsabilidad y el compromiso de cada uno de los



miembros de la organización presentando además de manera detallada los beneficios que obtiene esta, se amplió el tema en cuanto a los estándares exigidos por BASC, se presentaron retos así como el compromiso que exigía el proyecto y las barreras o dificultades que se pudieran encontrar en el camino y que pudieran afectar el desarrollo de este proceso, como lo son:

- La falta de orden en la ejecución de las actividades de los procesos
- La convicción de que la implantación de este sistema generará mas trabajo

Por tal razón debe resaltarse la importancia de la gestión de la seguridad en la organización para incrementar el valor agregado como herramienta para lograr la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos en un mercado incierto con variada competencia; de esta manera se hace entonces evidente que la sensibilización al personal es determinante y crucial para cualquier sistema de gestión de calidad ya que el éxito del mismo depende del grado de compromiso de todos sus empleados.

Para que el SGCS de la organización sea eficaz y pueda mejorarse continuamente, es necesario que todos los empleados de esta vivan una verdadera filosofía de organización del trabajo y exista un compromiso y una participación constante en el mantenimiento y mejoramiento del sistema.

La sensibilización estuvo a cargo y dirigida por el Gerente General de la empresa, la Jefe Administrativa y Financiera, el jefe de operaciones, el Auxiliar de Calidad (practicante) y el consultor, el cual trataron temas relacionados a la adopción del Sistema BASC de la empresa. Estos temas que se trataron en esta etapa fueron los siguientes:

- ¿Que significado tiene BASC?
- ¿Qué beneficios trae la certificación?
- Importancia de la implementación del Sistema de Gestión en control y Seguridad
- Alguna terminología relacionada con los estándares BASC

Cabe resaltar que en capacitaciones que fueron hechas después al interior de la organización fueron estudiados más en detalle los numerales de la norma, y quedando definido la misión, visión, política y objetivos de calidad de la empresa, se hizo conocer al resto de la organización.

Conviene, sin embargo, advertir de que todos los empleados sean antiguos o nuevos, están en la obligación de conocer todo el sistema de gestión en control y seguridad BASC de la empresa y hacerse al compromiso con esta de mantenerlo y llevarlo a cabo.

4.5 PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Todos los empleados de la empresa fueron capacitados en temas propios de la norma con el objeto de facilitar la implementación de los requisitos específicos. Estas capacitaciones se realizaron al interior de la empresa en cinco jornadas que se extendieron por un tiempo de 15 horas aproximadamente. Estas capacitaciones, básicamente lo que buscan es que se tenga el conocimiento de la norma que va a ser usada como criterio para la implementación del Sistema de gestión en control y seguridad en Cootraesvip CTA. El registro de dichas capacitaciones se presenta en el **Anexo 4**.

La alta gerencia, conciente de ello hizo necesario planificar de forma estructurada y adecuada, su plan de capacitación, lo cual está destinado a todo el personal fuese operativo o administrativo de la empresa, en donde sus objetivos deben guardar cierta relación directa con los objetivos de la organización y por consiguiente, con el propósito de la certificación. Dentro de los principales objetivos pretendidos por la organización en la capacitación al personal se tiene:

- Explicar que es y en que consistía el proceso de gestión en control y seguridad, así como la estructura de la norma BASC y los requisitos más importantes para la organización

- Promover la adopción de valores de la cultura del control y la seguridad, haciendo énfasis en los empleados de la organización a cerca de su grado de participación durante la etapa de establecimiento del SGCS
- Desarrollar habilidades de liderazgo y habilidades para el aseguramiento y mejoramiento continuo del sistema.
- Lograr la participación de todo el personal en la etapa de establecimiento del Sistema, concientizándolos de la importancia de su participación activa en el SGCS y de sus sugerencias y opiniones durante todo el proceso

Recursos para las capacitaciones

Para estas capacitaciones es necesario contar con recursos humanos así como también los recursos físicos que se detallan a continuación:

- **Recurso Humano.** Aquí se encuentran las personas encargadas de darle el adiestramiento adecuado al personal que labora en la empresa. Están:

- **ING. EDWARD SILVA**

Ingeniero Industrial; Consultor del Sistema de Gestión en Control y Seguridad

El ingeniero Edward Silva pertenece a una firma de consultores de calidad de la ciudad de Bucaramanga, y tiene una experiencia de 5 años en consultorias de calidad para empresas a nivel local.

- **Estudiante LILIANA MEDINA PORTACIO**

Auxiliar de Calidad de la Organización; Estudiante en práctica empresarial

El estudiante en práctica se encuentra en proceso de aprendizaje y por ende, vio la posibilidad de montar este sistema en la empresa y poder ganar experiencia en el campo y obtener su título de Ingeniera Industrial.

- **ING. JOSE DOMINGO PIÑA**

Ingeniero Industrial; Gerente de Cootraesvip CTA.

Bajo esta persona recae toda la responsabilidad de la ejecución e implementación de este proyecto en la empresa por ser Gerente y cabeza visible de la organización

Recursos Físicos. Aquí podemos contar con todas aquellas herramientas necesarias para el buen desarrollo de los temas de las capacitaciones. Entre estos encontramos:

- Carteleras
- Fotocopias
- Computador con su respectivo proyector (video beam)
- Resúmenes entregados a los empleados sobre la capacitación
- Papelería necesaria para llevar a cabo las capacitaciones

Capacitaciones

De acuerdo a las necesidades del personal de la empresa de progresar en el tema de la norma BASC y su implementación, se detecto el desconocimiento total o parcial de esta norma; esto con el fin de dar a conocer de forma clara y sencilla la aplicabilidad de los requisitos de la norma y que elementos se deben tener en cuenta en el desarrollo del Sistema de Gestión en control y seguridad.

El objetivo primordial de estas capacitaciones es transmitir el conocimiento y la manera de aplicar criterios y elementos al momento del desarrollo del sistema de gestión en control y seguridad, de igual forma, se debe crear la habilidad en el personal para la creación, adopción y manejo de documentos que facilite la implementación del sistema así como su mantenimiento para que se convierta en un elemento de competitividad y una filosofía organizacional. Estas capacitaciones deben ser continuas, es decir, antes, durante y después de los procesos de implementación del sistema de gestión en control y seguridad.

4.6 TEMAS DE LA CAPACITACIÓN

TEMA 1: GENERALIDADES DE RIESGOS PROFESIONALES

OBJETIVO.

El objetivo de este tema fue dar a conocer a los empleados las generalidades de los Riesgos Profesionales y cuales son los deberes y derechos de la ARP. Esta capacitación se aprovecho para hacer una introducción hacia el desarrollo del Panorama de Riesgos de la empresa para poder cumplir con el estándar requerido por la norma.

TEMA 2: INTRODUCCION A LA NORMA BASC

OBJETIVO.

Dirigida a todo el personal de la empresa, tanto administrativo como operativo, quienes son a fin de cuentas, los encargados de la implementación del sistema de gestión en control y seguridad y la adopción de una nueva cultura de trabajo.

TEMA 3: SENSIBILIZACIÓN NORMA BASC

OBJETIVO.

Identificar los beneficios y la importancia que consigue la empresa una vez implementado el Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Se explico el concepto de BASC. Aquí se divulgo la importancia de la certificación, enfatizando en el compromiso de cada uno de los miembros de la organización para el logro de este objetivo, así como también los beneficios que se obtienen con el registro.

TEMA 4: DOCUMENTACIÓN DEL SGCS

OBJETIVO.

Se explicaron los estándares de la norma BASC para conocer sus funciones y sus aplicaciones; además se facilito su terminología que va a ser utilizada para documentar e implementar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Esto con el fin de dar a conocer a todos los empleados de la organización los requisitos exigidos por esta norma internacional.

TEMA 5: CICLO PHVA EN RELACIÓN CON LA NORMA BASC

OBJETIVO.

Para la caracterización de cada proceso se dio a entender cual seria la metodología a aplicar para el desglose de cada uno de ellos. Junto con el Auxiliar de Calidad y

Seguridad y cada dueño de proceso se desarrollo el tema “Ciclo PHVA” y su fácil aplicación a todos los procesos de la empresa de modo que la caracterización de estos resultara bastante clara y evidente para cualquier trabajador de la organización.

TEMA 6: MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE COOTRAESVIP CTA, DIFUSION DEL MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES.

OBJETIVO.

Se expuso a todo el personal de la organización la misión, visión, política y objetivos de calidad con el fin de dar a conocer que es y hacia donde se proyecta la organización, y el propósito y compromiso de la Alta Dirección con el sistema de calidad hacia un futuro.

Junto con el mapa de procesos, estos documentos se establecieron por escrito y se expusieron en un lugar visible para que todos los empleados la conocieran.

TEMA 7: EXPLICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN GENERADA POR LAS CARACTERIZACIONES.

OBJETIVO.

Como primera instancia se explicó para poder dar a comprender a todos los empleados de la organización, la importancia de llevar al día los registros que generan las caracterizaciones y además los que son requisitos de la norma, para conseguir evidenciar la conformidad de los requisitos exigidos en esta, y tener control, seguimiento y análisis de todas las actividades relacionadas con la organización. Se describió la forma de cómo el empleado debe implementar y llevar a cabo toda la documentación requerida para el Sistema de Gestión en control y seguridad.

TEMA 8: SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS.

OBJETIVO.

Fue uno de los temas de capacitación más importantes ya que se daba a conocer al empleado los medios para hacer medición y control a todos los proceso de la organización como lo son indicadores y toma de acciones correctivas y preventivas y cual era la información que se necesitaba al momento de realizar esas actividades.

TEMA 9: GENERACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS Y ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.

OBJETIVO.

Se explicó como se toman y porqué, las acciones correctivas y preventivas y la importancia de tomar actividades de mejora que conlleven al cierre de la acción cualquiera que sea.

TEMA 10: APLICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA.

OBJETIVO.

Se explicó la metodología que generara una cultura de seguridad enfocada en el mejoramiento de los procesos mediante talleres de aplicación en donde participaron además los responsables de cada proceso, para que se analizara en conjunto la información relativa a Indicadores de procesos, es decir, de cómo hago yo, como responsable o participante de cualquier proceso por su mejora continua.

5. PLANIFICACIÓN

Realizado el estudio de la situación actual de Cootraesvip CTA, en el cual se lleva a cabo un diagnóstico de la organización confrontándola con los requisitos BASC, se establece la necesidad de definir qué se debe hacer, quién es el responsable, cuándo se debe hacer y cuál es el resultado esperado. Para ello la alta dirección lidera la planificación de acciones que aseguren el éxito del SGCS y designa como representante de la dirección para la gestión de dicho sistema al Jefe de Operaciones de Cootraesvip Cta, quien deberá:

- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de control y seguridad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de control y seguridad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promuevan la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización, esta responsabilidad incluye relaciones y coordinación con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de control y seguridad.

Para cumplir con esto

De los aspectos más importantes a destacar en la planificación se pueden destacar los siguientes:

- La aprobación de un presupuesto que garantice una eficaz implementación del SGCS, contando con los recursos humanos, financieros y físicos necesarios.
- La conformación de un equipo de trabajo
- La identificación de acciones y actividades a seguir e implementar para dar cumplimiento a los requisitos BASC.
- Tener claridad sobre la información que se debe construir para la documentación del sistema.

Siendo el Sistema de Gestión en Control y Seguridad completamente compatible con el Sistema de Gestión de la calidad, la organización ha planeado realizar la implementación de ambos sistemas quedando integrados en uno solo que llamaremos **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y la Seguridad de Cootraesvip CTA (SIGC&S)**, esto con el fin



de optimizar el uso de los recursos dispuestos para la implementación de los sistemas y lograr las ventajas competitivas que significa la certificación en ISO 9001 y BASC.

Este documento contiene la información pertinente al proceso de certificación BASC cumpliendo con el trabajo de grado planteado en el plan de proyecto, pero también incluye parte de la información pertinente al sistema de calidad debido a la integración de los mismos y a la igualdad de ciertos requisitos en ambos sistemas.

Debido a que Cootraesvip posee sucursales en la ciudad de Barrancabermeja, Bogotá y Cúcuta, se realizará una replicación de las actividades pertinentes a la implementación del SIGC&S realizadas en la oficina de Bucaramanga, teniendo en cuenta que Cootraesvip tiene un manejo centralizado de la organización y que en las sucursales solo se llevan los procesos de Prestación del servicio y Comercialización.

5.1 PROCESOS DE COOTRAESVIP CTA

El comité de Seguridad estudió las actividades realizadas en la organización con el fin de definir los procesos que se llevan a cabo y que harán parte del SIGC&S.

Estos fueron definidos de acuerdo a su importancia, finalidad y aplicación dentro de la organización de la siguiente manera:

Procesos de Dirección o Gerenciales: los que están vinculados la planeación estratégica de la organización, enfoque al cliente, Política y Objetivos de Calidad y seguridad, administración y mejoras al sistema, comercialización, medición y análisis de gestión. Estos son:

- Gestión Gerencial
- Gestión Comercial
- Administración y mejora del SIGC&S

Procesos Operativos: Los s que está vinculados con la planificación de la prestación del servicio, la programación de elementos para la prestación del servicio, la solicitud de elementos e insumos, la prestación del servicio, el cumplimiento de los requisitos del

cliente, el establecimiento y mantenimiento de los medios de comunicación con los clientes. Estos son:

- Planificación del servicio
- Prestación del servicio

Procesos de Soporte o Apoyo: los que se respaldan los procesos antes mencionados para asegurar el cumplimiento de políticas, metas, requisitos a través de la normal ejecución de los procesos. Estos son:

- Gestión de Compras
- Gestión Contable
- Administración y formación del Talento Humano

5.2 MAPA DE PROCESOS

Se diseñó el mapa de procesos para indicar la interacción entre los procesos, aprovechando el logo de Cootraesvip para señalar de acuerdo a la posición la importancia y el objetivo de cada proceso. Es así como el proceso de Gestión gerencial va a la cabeza del cóndor significando la dirección y manejo de la organización; en las alas los procesos de gestión Comercial y Administración y mejora del SIGC&S significando el despliegue de la organización hacia la mejora, expansión y el enfoque al cliente. En el centro del escudo van los procesos de Planificación y Prestación del servicio que son el centro de nuestra operación y razón de ser, y en la base del escudo, dando soporte, los procesos de Gestión de compras, Gestión Contable y Administración y formación del talento humano.

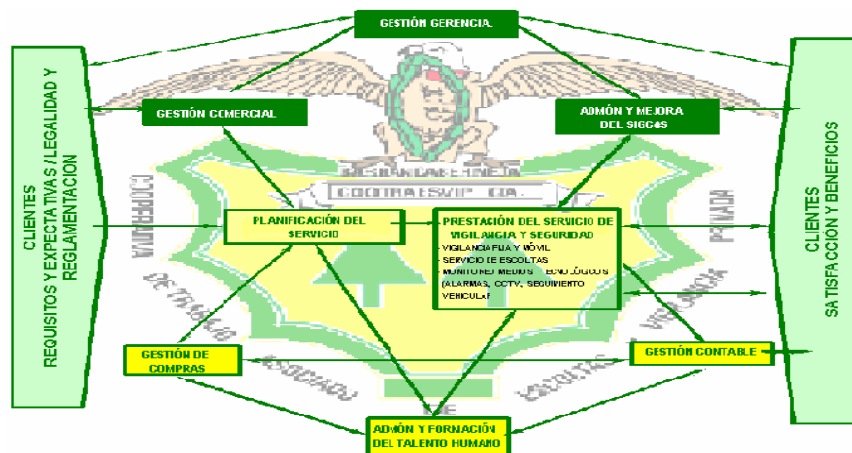


Figura 8. Mapa de procesos

5.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La caracterización de los procesos es la forma simplificada de como se han planificado estos siguiendo el ciclo PHVA, mostrando las interacciones con el fin de reducir la variabilidad (estandarización) de los procesos que intervienen en la prestación de los servicios y suministrando los puntos de control para evitar errores en la ejecución de las actividades de los procesos.

En la caracterización se registra además de la interacción con otros procesos, los documentos y registros de entrada, las actividades del proceso, el responsable del proceso y de cada actividad, los documentos y registros de salida, los recursos necesarios, los requisitos a cumplir y los indicadores de gestión que fueron diseñados para la medición y el control de cada proceso.

La caracterización de procesos se realiza en el formato **F005** y su elaboración estuvo a cargo del responsable de cada proceso con la ayuda del auxiliar de Calidad y seguridad.

5.4 POLITICA DE CONTROL Y SEGURIDAD

La política de control y seguridad de Cootraesvip está integrada con la política de calidad por lo que se denominó política de Calidad y Seguridad y cumple con el requisito de la norma BASC al manifestar que la organización está en contra de una posible utilización por organizaciones delictivas. Además expresa su compromiso de satisfacer las necesidades del cliente cumpliendo los requisitos propios de la actividad de Vigilancia Fija, Móvil, Escoltas, Monitoreo de alarmas y Seguimiento vehicular y de aplicar las normas y procedimientos necesarios para evitar la intervención de actividades ilícitas como narcotráfico, terrorismo, contrabando, lavado de activos en la organización y en el marco de dichas actividades.

5.5 OBJETIVOS DE SEGURIDAD

Una vez definida la política de seguridad se le dio soporte a través de los objetivos de seguridad, cuyo cumplimiento está reflejado en las actividades realizadas en cada proceso de Cootraesvip CTA los cuales son controlados y medidos por los indicadores de

gestión definidos para cada uno de ellos y que finalmente medirá la eficacia del sistema y el cumplimiento de la política establecida por la organización.

5.6 DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son una herramienta de medición que contribuye al mejoramiento del sistema permitiendo evaluar los resultados y tomar acciones.

La necesidad de implementar indicadores de gestión es con el fin de dar respuesta a dudas como qué debemos medir, cada cuánto, cómo, con qué frecuencia, quien lo hace y como lo hace para saber si se esta cumpliendo con los requisitos del cliente y las necesidades de la organización.

MAPA ESTRATÉGICO DEL SIGC&S

Tabla 3. Mapa estratégico del sistema

MISIÓN				
La Cooperativa "COOTRAESVIP CTA"., ofrece al mercado nacional los servicios y productos relacionados con la seguridad privada y electrónica, con especialización en escoltas de personajes, inmuebles y mercancías, desempeñando el objeto de salvaguardar los activos de las posibles perdidas por actos delictivos; contando con un equipo humano, eficiente, preparado y bien remunerado, comprometido con la responsabilidad, seriedad y cumplimiento que la actividad requiere, dotándolos de los elementos necesarios para el cumplimiento eficaz de nuestro cometido, contando con el apoyo de la tecnología disponible para el renglón de la Vigilancia.				
VISIÓN				
Llegar a consolidar la Cooperativa "COOTRAESVIP CTA". Como la primer Cooperativa especializada en Seguridad Privada y Electrónica del país, no solo en la cantidad de usuarios sino en la calidad y cumplimiento en la prestación de nuestros servicios, para satisfacer sus necesidades, colmando sus expectativas con nuestros valores y consignas.				
POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE GESTIÓN	PROCESOS	RESPONSABLE
Para COOTRAESVIP CTA, la calidad de los servicios es la seguridad de nuestros clientes, es un compromiso de mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y la seguridad, basado en la preparación de un equipo humano comprometido, confiable, solidario que permita la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los	2.2.1 Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través del cumplimiento total de los requisitos, con productos y servicios de calidad y del apoyo profesional en todas sus necesidades de tal manera que el servicio sea percibido de forma confiable y segura.	% Satisfacción de los clientes	GESTIÓN COMERCIAL	ASESOR COMERCIAL
		∑ de Peticiones, Quejas y Reclamos	GESTIÓN COMERCIAL	ASESOR COMERCIAL
		#. de novedades, incidentes, accidentes y Sinistros en la prestación del servicio	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	JEFE OPERACIONES
		% Cumplimiento planificación del servicio	PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	JEFE OPERACIONES

<p>requisitos que las actividades de vigilancia Fija, Móvil, Escoltas, Monitoreo de alarmas y Seguimiento vehicular lo requieran; aplicando y manteniendo las normas y procedimientos para controlar la intervención de actividades ilícitas como narcotráfico, terrorismo, contrabando, lavado de activos en la organización y en el marco de dichas actividades; y dotándolos de los elementos necesarios para el cumplimiento eficaz de su trabajo, con el apoyo necesario de la tecnología disponible para el renglón de la Vigilancia y la Seguridad Privada.</p> <p>Para COOTRAESVIP CTA, la calidad de los servicios es la seguridad de nuestros clientes, es un compromiso de mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y la seguridad, basado en la preparación de un equipo humano comprometido, confiable, solidario que permita la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos que las actividades de vigilancia Fija, Móvil, Escoltas, Monitoreo de alarmas y</p>	<p>2.2.2 Evitar que se presenten novedades con la actividad de seguridad privada relacionadas con delincuencia común, narcotráfico, terrorismo, contrabando, lavado de activos en la organización y en los puestos en misión en las organizaciones cliente.</p>	# de Conformidades encontradas en inspecciones aleatorias	No en	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	JEFE DE OPERACIONES
		# de Conformidades encontradas en validación del servicio	No en del	PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	JEFE DE OPERACIONES
		Proveedores rechazados por no cumplimiento de requisitos BASC	no de	GESTION DE COMPRAS	JEFE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
		Personal rechazado o destituido por no cumplimiento de Requisitos BASC	no de	ADMINISTRACIÓN Y FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO	JEFE RECURSOS HUMANOS
	<p>2.2.3 Reaccionar eficaz y profesionalmente ante novedades y siniestros, sean estos internos o en las organizaciones cliente, aplicando los métodos y correctivos requeridos.</p>	% Eficacia de Reacción ante novedades, incidentes, accidentes y Siniestros	ante y	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	JEFE DE OPERACIONES
		<p>2.2.4 Promover una cultura de prevención de riesgos y mejora continua de todos los procesos del SIGC&S, mediante la generación de espacios de participación de todos los miembros de la organización.</p>	% cumplimiento del programa de auditorias internas		ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SIGC&S
	% de cierre de acciones correctivas y preventivas				
	% avance implementación y mantenimiento S.G.C				
	# de no conformidades en auditorias			ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SIGC&S	JEFE DE OPERACIONES
	Severidad de los riesgos actuales en general				
% De Mejora de la severidad de los riesgos actuales en general					
% Avance del programa de seguridad					
<p>2.2.5 Realizar una selección sistemática de personal confiable que nos garantice</p>	% de cumplimiento del programa de Capacitación		ADMINISTRACIÓN Y FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	Promedio Evaluación del desempeño.				

<p>Seguimiento vehicular lo requieran; aplicando y manteniendo las normas y procedimientos para controlar la intervención de actividades ilícitas como narcotráfico, terrorismo, contrabando, lavado de activos en la organización y en el marco de dichas actividades; y dotándolos de los elementos necesarios para el cumplimiento eficaz de su trabajo, con el apoyo necesario de la tecnología disponible para el renglón de la Vigilancia y la Seguridad Privada.</p> <p>Para COOTRAESVIP CTA, la calidad de los servicios es la seguridad de nuestros clientes, es un compromiso de mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y la seguridad, basado en la preparación de un equipo humano comprometido, confiable, solidario que permita la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos que las actividades de vigilancia Fija, Móvil, Escoltas, Monitoreo de alarmas y Seguimiento vehicular lo requieran; aplicando y manteniendo las normas y</p>	<p>que no se encuentran involucrados con grupos al margen de la ley apoyar el desarrollo de las competencias del Recurso Humano como base para el logro de un ambiente apropiado y seguro donde todos los trabajadores sientan lealtad y orgullo, alcanzando así satisfacción su trabajo.</p>	<p>%Promedio Evaluación de la competencia</p>		<p>JEFE RECURSOS HUMANOS</p>	
		<p>%Efectividad de selección de Personal</p>			
		<p>Incapacidades por periodo</p>			
		<p>% Cumplimiento del programa de salud Ocupacional</p>			
		<p>2.2.6 Garantizar la disponibilidad de recursos y tecnología necesaria para la prestación adecuada de los servicios.</p>	<p>%Actividades subestandar y/o sospechosas tramitadas</p>	<p>GESTION GERENCIAL</p>	<p>GERENTE</p>
		<p>2.2.6 Garantizar la disponibilidad de recursos y tecnología necesaria para la prestación adecuada de los servicios.</p>	<p>% cumplimiento presupuesto para prestación del servicio</p>	<p>PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>JEFE DE OPERACIONES</p>
		<p>% Cumplimiento del Programa de Mantenimiento</p>			
		<p>2.2.7 Realizar una selección sistemática de nuestros proveedores, para garantizar productos y servicios finales que cumplan con los requisitos de nuestros clientes y los requisitos legales evitando relaciones comerciales con organizaciones que figuren en las diferentes listas nacionales e internacionales con problemas económicos o de seguridad.</p>	<p>Promedio de calificación de proveedores</p>	<p>GESTION DE COMPRAS</p>	<p>JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</p>
			<p>% Efectividad selección y administración de proveedores</p>		
			<p>Quejas y/o reclamos a proveedores</p>		
	<p>2.2.8 Desarrollar una estructura administrativa y financiera que permitan obtener una adecuada rentabilidad y que garantice la</p>	<p>Rotación CXP</p>	<p>GESTION CONTABLE Y FINANCIERA</p>	<p>JEFE ADMINISTRATIVO Y</p>	
		<p>Rotación de cartera</p>			
		<p>Margen Neto</p>			

procedimientos para controlar la intervención de actividades ilícitas como narcotráfico, terrorismo, contrabando, lavado de activos en la organización y en el marco de dichas actividades; y dotándolos de los elementos necesarios para el cumplimiento eficaz de su trabajo, con el apoyo necesario de la tecnología disponible para el renglón de la Vigilancia y la Seguridad Privada.	continuidad de la operación.	Indice de Endeudamiento		FINANCIERO
	2.2.9 Lograr la conservación de los clientes actuales y aumentar los clientes mediante la gestión de actividades de mercadeo que permitan posicionar los productos y servicios de Cootraesvip CTA a nivel nacional evitando relaciones comerciales con organizaciones que figuren reportadas en las diferente listas nacionales e internacionales con problemas económicos o de seguridad.	%Crecimiento Clientes	GESTIÓN COMERCIAL	ASESOR COMERCIAL
		% Crecimiento ventas.		
		%Efectividad comercial (#)		
		%Efectividad comercial (\$)		
		Total Ventas (\$)		
	Clientes rechazados por incumplimiento de requisitos BASC			

CUADRO DE MANDO

OBJETIVO	INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	SENTIDO	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE

Tabla 4. Cuadro de mando

PLAN DE GESTIÓN DE INDICADORES

	%	INDICADORES	RANGO DE GESTION	%	CALIFICACIÓN GESTIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
			META: NORMAL: MINIMO:		META												
			META: NORMAL: MINIMO:		NORMAL												
			META: NORMAL: MINIMO:		MINIMO												
			META: NORMAL: MINIMO:														
					TOTAL OBJETIVO												

Tabla 5. Plan de gestión de indicadores

6. DOCUMENTACIÓN

6.1 REVISIÓN E IDENTIFICCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

El SIGC&S de COOTRAESVIP CTA, se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos. La documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorías internas.

Luego de la revisión inicial, y conociendo el estado inicial de la documentación de Cootraesvip cta, se procedió a identificar los documentos que se debían elaborar y las modificaciones que se debían realizar a los ya existentes.


El comité de Calidad y Seguridad elaboró con la colaboración del asesor de calidad y seguridad, un primer procedimiento llamado Creación y Elaboración de documentos (P001), en el cual se indica la metodología a seguir para la elaboración de los diferentes documentos del SIGC&S. De esta manera se comienza a asignar tareas a los miembros del comité para la documentación de procedimientos, instructivos, creación de formatos, de acuerdo al área correspondiente a cada miembro, previa capacitación por parte del consultor y colaboración del auxiliar de calidad y seguridad.

Los documentos modificados y los elaborados se fueron registrando en el listado maestro de documentos que quedó a cargo de la Jefe administrativa y financiera como responsable de la actualización del listado (**Anexo 5** Listado maestro de documentos del SIGC&S).

6.2 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Como primera medida se realizó el esquema del encabezado para la primera hoja del documento y otro para las hojas siguientes, actividad en la que participaron todos los miembros del comité y que fue aprobado por el Gerente, dando origen al formato F001 formato para documentos que sería el modelo a seguir.

ESQUEMA PARA EL ENCABEZADO DE LA PRIMERA HOJA DE LOS DOCUMENTOS

 COOTRAESVIP CTA	FECHA:	CÓDIGO:
	ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
NOMBRE DEL DOCUMENTO		

ESQUEMA PARA EL ENCABEZADO DE LAS SIGUIENTES HOJAS DEL DOCUMENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO:
-----------------------------	----------------

La codificación del documento es realizada por el Representante por la dirección para el SIGC&S., quien es el responsable del Listado Maestro de Documentos del SIGC6S **F002**, por lo tanto el creador del documento le solicita el código y nombre del documento.

Si es un **MANUAL** utilizar el formato F001 llenando:

- Nombre del documento
- Código
- Fecha
- Elaboró
- Revisó y Aprobó
- Propósito
- Alcance
- Definiciones (opcional)
- Contenido: según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000
- Registro de Distribución
- Historial de Revisiones
- Paginación

Si es un **PROCEDIMIENTO** utilizar el formato **F001** llenando:

- Nombre del documento
- Código
- Fecha
- Elaboró
- Revisó y Aprobó

- Propósito
- Alcance
- Definiciones (opcional)
- Procedimiento
- Registro de Distribución
- Historial de Revisiones
- Paginación

Si es un INSTRUCTIVO se puede utilizar el formato **F001** o cualquier otro medio identificando como mínimo:

- Nombre del Instructivo
- Código del instructivo
- El contenido y el diseño será de acuerdo a la necesidad.

Y si es un **FORMATO** para registros, diligenciar:

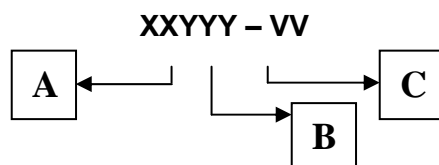
- Nombre del Formato
- Código del Formato
- El contenido y el diseño será de acuerdo a la necesidad

Cuando se necesita documentar requerimientos definidos por los clientes o requerimientos internos, estos se deben plasmar en el “Formato para documentos” **F001**, diligenciando los siguientes elementos según el tipo de documento:

Nombre del documento: Descripción clara y general del documento.

Fecha: Fecha en la que se creó, revisó y liberó el documento.

Código: Número que identifica el documento. La interpretación es la siguiente:



A = LETRAS QUE IDENTIFICAN EL TIPO DE DOCUMENTO, ASÍ:

M: Manual de Calidad.

PC : Plan de Calidad.

CP : Caracterización de Proceso.

P: Procedimiento.

I : Instructivo.

F: Formato para Registro.

B= NUMERO QUE DEFINE EL CONSECUTIVO DEL TIPO DE DOCUMENTO, ASÍ:

M001, significa que es el Manual de Calidad con consecutivo 001.

P003, significa que es el Procedimiento con consecutivo 003.

I005, significa que es el Instructivo con consecutivo 005

C = DEFINE EL CONSECUTIVO DE VERSIÓN DEL DOCUMENTO, ASÍ:

F001-00, significa que es el Formato para Registro número 001 de versión 00.

P002-03, significa que es el Procedimiento numero 002 de versión 03.

I004-06, significa que es el Instructivo numero 004 de versión 06.

Elaboró: Cargo de quien documentó el contenido del procedimiento o instructivo.

Revisó y Aprobó: Se escribe el cargo y se estampa la firma de quien revisa y aprueba el documento.

Propósito: Especifica el **POR QUE** y **PARA QUE** se requiere el documento.

Procedimiento: Descripción de la metodología que permite cumplir con el requerimiento; en el cual se enumeran paso a paso las actividades a seguir. El procedimiento debe contener el **COMO, QUIEN Y CUANDO** se desarrolla una actividad.

Medidas o puntos de control: Escribir los Procesos, políticas, dispositivos, practicas u otra acción existente que actúa para minimizar el riesgo negativo o potenciar oportunidades positiva, que también permiten conocer el avance o estado del proceso o procedimiento, con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.

Riesgos: Escribir todas posibilidades de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro del cumplimiento de este procedimiento.



Documentos de Referencias y Marco Legal: Se relaciona la documentación asociada con la ejecución y desarrollo del documento, tales como procedimientos relacionados y otros documentos de referencia y/o Numerales de la norma **ISO-9001** y **BASC** que cubre el procedimiento, políticas de Calidad aplicadas y Normas legales que cumple el procedimiento.

Formatos /Registros /Anexos : Aquí relacionamos los formatos o los registros que genera y/o utiliza el procedimiento y los anexos del mismo.

Diagrama de Flujo: Representación grafica del procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

Registro de Distribución: Muestra la lista de Distribución, es decir, en que áreas ó cargos se deben tener copias del documento controlado.

Historial de Revisiones: Control histórico del documento donde se muestra las modificaciones que ha tenido.

Elementos que se deben documentar solo cuando apliquen:

Definiciones: Términos ó conceptos específicos del documento.

Número de Página: Muestra el número de página de la hoja específica respecto al número total de páginas del documento.

MANEJO DE FORMATOS ORIGINALES.

Todo documento liberado se entrega sin los formatos referenciados, queda a disposición de quien los requiera solicitarlos al área o cargo que emite el documento.

El control de los documentos se hará de acuerdo con el procedimiento “Control de los Documentos.” **P002.**

6.3 DOCUMENTOS DEL SIGC&S

La documentación del SIGC&S está conformada por los siguientes tipos de documentos:

Manual del Sistema Integrado de Gestión de la calidad y control de la Seguridad:

Describe adecuadamente el SIGC&S, siendo referencia permanente para la implementación y mejoramiento del sistema.

Política y Objetivos del SIGC&S: Se establecen como documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control de la seguridad y se consignan en el Manual del SIGC&S.

Procedimientos: Son los documentos del SIGC&S que describen la forma especificada para llevar acabo una actividad o un proceso.

COOTRAESVIP CTA, cuenta con los procedimientos requeridos por la NTC-ISO-9001 y la norma BASC:

- P001** CREACION Y ELABORACION DE DOCUMENTOS
- P002** CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIGC&S
- P003** CONTROL DE REGISTROS DEL SIGC&S
- P004** ACCIONES CORRECTIVAS
- P005** ACCIONES PREVENTIVAS
- P006** CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
- P007** AUDITORIAS INTERNAS
- P008** GESTION DEL RIESGO
- P009** REQUISITOS LEGALES
- P010** COMUNICACIONES
- P011** PREPARACIÓN Y RESPUESTA A EVENTOS CRÍTICOS
- P012** MONITOREO Y MEDICIÓN

También cuenta con los demás procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento y el logro de la eficacia del SIGC&S los cuales se encuentran relacionados en el listado Maestro de Documentos.

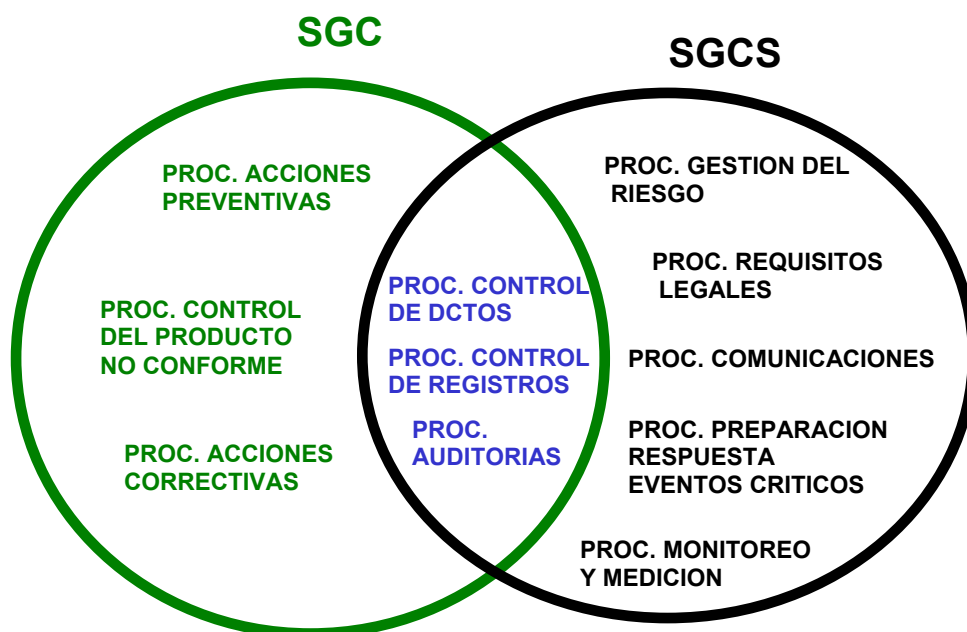
Instructivos: Son los documentos requeridos para soportar ciertas actividades identificadas del Sistema de Gestión de la Calidad

Documentos Externos: Son los documentos que afectan el Sistema de Gestión en Control y Seguridad, provenientes del Cliente y documentos normativos o regulatorios, como normas técnicas, especificaciones, catálogos, entre otros

Registros de Calidad y Seguridad: Son toda la evidencia que se maneja dentro del SIGC&S, con la premisa de que cada documento aporta evidencia sobre la eficacia de los procesos.

Alguna documentación del SIGC&S tendrá registrado el nombre de la organización como Cootraesvip Ltda, puesto que por exigencia del Decreto 4588 del 27 de diciembre del 2006, las cooperativas de Trabajo asociado deberán llevar en la razón social la denominación CTA (Cooperativa de trabajo asociado), lo cual se encuentra en trámite aún. Por tal razón se acordó la utilización de Cootraesvip CTA para evitar cambios en los documentos del SIGC&S en el corto plazo y utilizar la papelería preimpresa existente hasta que se agote y/o salga resolución de la Supervigilancia.

ESTRUCTURA DOCUMENTAL SIGC&S DE COOTRAESVIP CTA



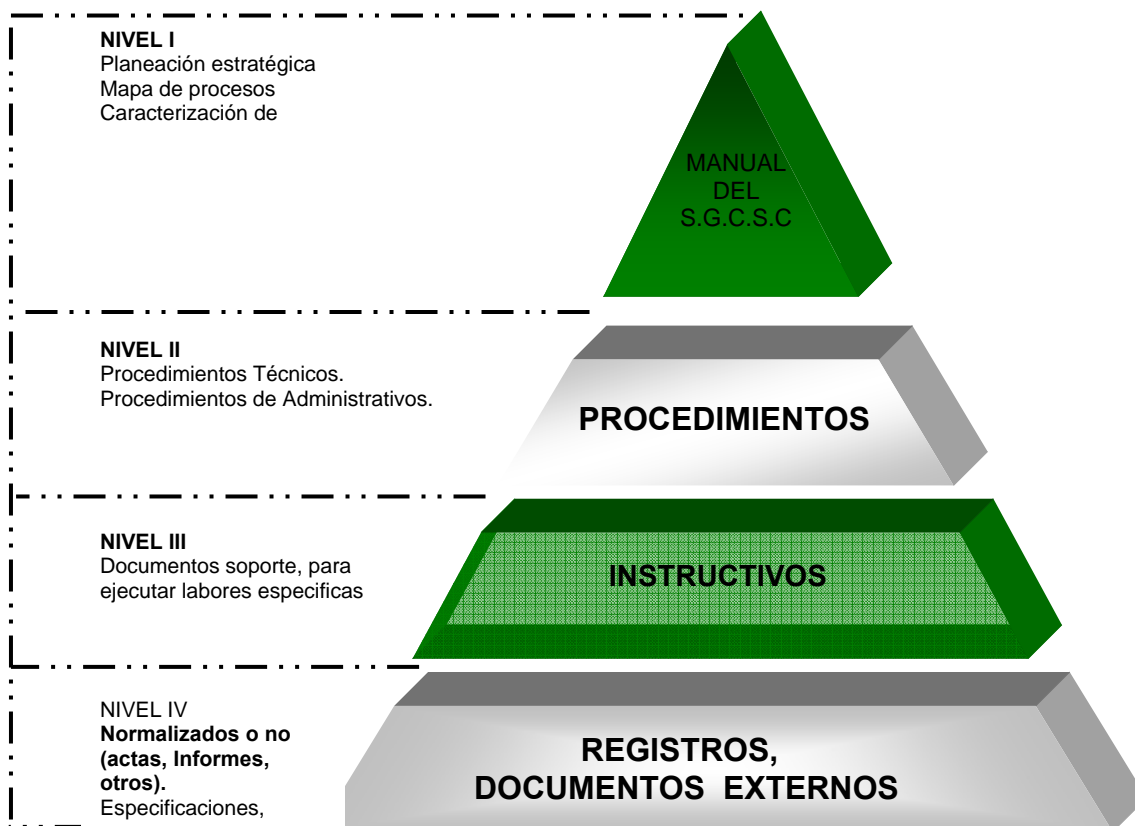


Figura 9. Estructura documental SIGC&S de Cootraesvip Cta

7. IMPLEMENTACIÓN

Después de pasar por etapas anteriores como la de planificación y documentación del SIGC&S, llegamos al paso más importante en la ejecución de este proyecto como lo es la implementación, ya que aquí se aplica a la realidad de Cootraesvip todo lo que se planteó y documentó de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa para el cumplimiento de los requisitos de la norma BASC y el compromiso de aplicar control y seguridad a todos los procesos de la empresa.

Para implementar eficazmente el Sistema de Gestión en Control y Seguridad se hizo necesario capacitar y entrenar permanentemente al personal, es decir, antes, durante y después de implementado el sistema. De igual forma se contó con un alto grado de compromiso y participación de parte de los empleados para lograr dejando ver el sentido de pertenencia e identidad con los objetivos y metas de la empresa.

Durante esta etapa se realizaron charlas a todo el personal de la empresa en donde se les habló de cada parte o ítem que componían los documentos (incluyen formatos, instructivos y demás documentación necesaria), de la importancia del manejo y diligenciamiento en su totalidad de los formatos y de las correcciones y/o sugerencias que se podrían desprender al momento de diligenciar los documentos, ya que en la implementación es donde salen a relucir las pequeñas cosas que en determinado caso el empleado no entiende, incluso habiendo hecho antes los respectivos borradores junto con las personas a cargo para saber de que forma le parecían mejor y más fáciles de hacer las cosas.

De igual manera la dirección en compañía del auxiliar de Calidad y seguridad, realizó revisiones informales aleatorias diariamente a los procesos para verificar la comprensión de los documentos (Procedimientos, instructivos, formatos, planes) en proceso de implementación correspondientes a cada área y con el fin de asegurar el avance de ésta cuando se realice la reunión semanal.

Para la implementación del sistema de gestión de calidad de la empresa se diseñó la siguiente metodología:

7.1 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Se realizó una verificación de los formatos a utilizar corroborando que éstos registraran información verdaderamente importante para el Sistema y que tuvieran un diseño tal que permitiera un manejo sencillo, buen entendimiento, y fácil diligenciamiento garantizando así su utilidad dentro del proceso y permitiendo de esta manera mantener los registros necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos y la medición de la eficacia del sistema a través de los indicadores elaborados a partir de los registros del sistema.

7.2 VALIDACIÓN DE LOS FORMATOS Y DOCUMENTACIÓN GENERAL

Se dieron a conocer los formatos y se instruyó al personal en la forma de diligenciarlos y se hizo entrega de éstos para iniciar los registros en ellos. Posteriormente se procedió a tomar las experiencias y sugerencias del personal con el fin de corregir y diseñar el formato definitivo que cumpliera con los objetivos y comprometiera más a los empleados con la implementación y mantenimiento del sistema al hacerlos parte del diseño y darles a conocer la importancia de la información registrada en ellos.

7.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Los responsables de cada proceso apoyados por el auxiliar de calidad y seguridad, tuvieron la responsabilidad de implementar los procedimientos documentados, formato para registros y en general todos los aspectos descritos en la documentación. Se realizaron actividades consistentes en revisar los formatos y demás registros del SGCS con el fin de controlar su correcta implementación y manejo al interior de la empresa, confirmando que sean almacenados correctamente. Además de esto ayudaron a:

- Identificar formatos innecesarios en algunos procesos los cuales fueron eliminados
- Establecer los avances en la implementación



- Ver la necesidad de modificar algunos o de ajustarlos a nuevos requerimientos
- Conocer la importancia de los registros para el control
- Conocer y evidenciar más capacitación al personal en cuanto al manejo de formatos
- Evidenciar la conformidad del Sistema de Gestión en Control y Seguridad conforme a los requisitos de la norma BASC

La implementación del sistema de Gestión en Control y Seguridad en Cootraesvip Cta., implicó un importante proceso de cambio debido a que el personal estaba acostumbrado a realizar las actividades de una manera informal y no como lo requiere el sistema implementado, así que con esta implementación se creó una nueva cultura en torno al control y la seguridad.

8. AUDITORIA INTERNA

Una vez cumplidas todas las etapas en el funcionamiento del sistema de gestión en control y seguridad, surge la necesidad de evaluar la eficacia de este sistema en la organización. Para esta evaluación se realizó una auditoria interna que llamamos de adecuación en todos los procesos del sistema de seguridad, la cual estuvo a cargo del Ing. Edwar Silva quien es un consultor de calidad y seguridad, acompañado por la estudiante en práctica Liliana Medina, quien es la auxiliar de Calidad y Seguridad, del Representante de la dirección por el Sistema de Gestión en control y seguridad Leonardo Pertúz y por la Representante de la dirección por el Sistema de Gestión de la calidad Flor Zambrano.

Esta auditoria servirá para la adecuación de la empresa al sistema de gestión en control y seguridad al dar a conocer el estado real de la implementación y la existencia y manejo de registros.

Tres meses después de la primera auditoria se realiza una segunda auditoria cuyo objeto principal es verificar el cierre de las No Conformidades encontradas en la primera auditoria con el fin de dejar a la empresa en un grado de conformidad, con respecto a los requerimientos de la norma BASC, bastante altos, y porque no, dejar a la empresa con cero no conformidades dando a entender con esto, el buen trabajo en la implementación del sistema y el compromiso de todas las personas de la organización.

Con el resultado de la segunda auditoria confirmamos si ya se puede hacer la solicitud de Auditoria de Certificación a BASC Oriente.

Para realizar esta auditoria se tendrán en cuenta los parámetros descritos en la Norma BASC que están documentados en el procedimiento de Auditorias Internas (**P007**) en el cual se brindan los lineamientos que deben seguirse para las auditorias del sistema de gestión en control y seguridad.

8.1 PROGRAMACIÓN DE AUDITORIAS.

En reunión de Comité de seguridad y la alta dirección se realizó una programación para el primer semestre del 2008 en la cual se incluyó dos auditorias internas antes de la auditoria de certificación, una auditoria de certificación BASC y una auditoria de certificación ISO 9001.

Se decidió entonces hacer auditorias internas cada 6 meses a todos los procesos del Sistema de Gestión en control y seguridad a partir de la auditoria de certificación, considerando que es un sistema que apenas está arrancando y que se pueden llevar a cabo situaciones de cambio o ajustes al proceso en poco tiempo.

La programación de auditorias se realiza en el formato **F006** Programa de Auditorias internas.

8.2 PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA

Una vez se tiene definido el programa de auditorias, se procede a armar el plan de auditoria en el cual se revisan los elementos o aspectos contados en las auditorias como los son:

- Reunión de apertura
- Objetivos y alcance de la auditoria
- Criterios de auditoría
- Fecha y lugar de donde se va a realizar la auditoria
- Duración de la auditoría
- Procesos a auditar
- Persona Responsable del proceso a auditar
- Tiempo de duración de la auditoria
- Equipo auditor
- Reunión de cierre

El plan de auditoria se da a conocer con anticipación a los responsables de los procesos a auditar para garantizar su disponibilidad y que no se presenten interrupciones durante la auditoria

El plan de auditoria se realiza en el formato **F007** Plan de auditoria.

8.3 REUNIÓN DE APERTURA

Se realizó con los representantes de cada proceso y se aclaró la metodología a utilizar.

8.4 REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA

Las auditorias son realizadas en la oficina de la empresa seleccionada, en donde posteriormente se solicita la participación del personal auditado y se explica brevemente la metodología a seguir durante la ejecución de la auditoria haciendo además todas las aclaraciones del caso concernientes a la buena y correcta consecución de los objetivos de esta. Los auditores reúnen la evidencia frente a los criterios de la auditoria a través de entrevistas, verificación de la documentación, observación de las distintas actividades y condiciones en los procesos auditados considerando la metodología del ciclo PHVA y apoyados en lista de chequeo elaborada en formato **F008** o Lista de chequeo de Estándares BASC o Lista de chequeo BASC presentadas en el **Anexo 6**.

Las dos auditorias realizadas se hicieron en la oficina de Bucaramanga los días 28 y 29 de enero y 3 y 4 de abril del presente año, por cuanto allí se llevan a cabo todos los procesos definidos para la organización. En ellas se utilizaron las listas de chequeo de estándares BASC y de los requisitos BASC.

8.5 IDENTIFICACIÓN DE EVIDENCIAS DE AUDITORIA

Los hallazgos de no conformidades se registran en el formato **F009** Reporte de Hallazgos de Auditoria Interna para luego hacer sus conclusiones finales en el formato **F012** Informe Final de Auditorias Internas. En base a esto se toman las medidas pertinentes del caso, es decir, se toman acciones correctivas encaminadas al mejoramiento del proceso en

F011 Solicitud de AC/AP. Esta auditoria dejó en claro de que no siempre, todos los procesos del sistema de gestión de calidad necesitan ser ajustados después de implementados, evidencia de esto es que el proceso de Gestión Comercial no arrojó ninguna No Conformidad u observación desde la primera auditoria, reflejo del compromiso observado por el responsable del proceso por sacar adelante la certificación que la empresa necesita.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la auditoria interna al Sistema de Gestión en control y Seguridad de Cootraesvip Cta, se elaboró el Informe Final de Auditoria, en donde se dio a conocer los aspectos favorables, los aspectos débiles y las conclusiones generales de este proceso para realizar las respectivas solicitudes de Acción Correctiva las cuales fueron doce, once por No Conformidades y una por Observación.

La segunda auditoria arrojó una NC que ya había sido detectada en la primera auditoria y cuya acción correctiva ya estaba abierta y se encuentra en proceso de cierre. Las otras NC u Observaciones detectadas fueron cerradas debido al compromiso y empeño que se le puso al proyecto de implementación y al seguimiento continuó que se hizo por parte del Gerente y la auxiliar de Calidad y seguridad.

Los reportes de auditorias de se presentan en los **Anexos 7 y 8** del presente documento.

8.6 REUNIÓN DE CIERRE

La reunión de cierre se realizó el día 29 de enero para la primera auditoria y el 4 de abril para la segunda auditoria en las instalaciones de la empresa, en donde participó todo el personal administrativo y el responsable de cada proceso por la parte operativa, lo cual quedó registrado en el formato **F034** Control de asistencia; aquí se presentaron las No Conformidades encontradas al Sistema de Gestión en Control y Seguridad explicando el por qué de estas por parte de los responsables, pero al mismo tiempo, dando opiniones acerca de las opciones de mejora y cierre de no conformidades para hacer que el sistema marche de manera perfecta.

8.7 ACCIONES CORRECTIVAS.

El auditado al cual se le hayan reportado solicitudes de acciones correctivas, es el responsable de realizar el respectivo tratamiento de la no conformidad, analizar y determinar las causas, definir las acciones correctivas a tomar e implementarlas de acuerdo al formato de acciones correctivas y preventivas (**F011**) según lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas (**P004 y P005**)

Estas acciones deben ser rápidas buscando solución inmediata a las no conformidades encontradas y su cierre definitivo.

Las acciones correctivas solicitadas en las dos auditorias y el tratamiento dado se presentan en los **Anexos 7 y 8**.

8.8 SEGUIMIENTO, CIERRE Y EFECTIVIDAD.

La auxiliar de calidad y seguridad (Estudiante en práctica) realiza las actividades de seguimiento de la auditoria con el objeto de verificar la ejecución de la acción correctiva y su efectividad en **F013** Estado y seguimiento a AC/AP. El seguimiento realizado tiempo después de realizada la primera auditoria interna arrojó excelentes resultados ya que el personal respondió de manera eficaz con los planes de acción propuestos en las acciones correctivas de cada proceso. Además, los resultados de la segunda auditoria corroboran la efectividad del tratamiento dado para el cierre de las No Conformidades.

El seguimiento realizado a las acciones correctivas se presenta en el **Anexo 7**.

9. CONCLUSIONES

- Se creó el comité de calidad y seguridad el cual estuvo liderado por la estudiante en práctica, quien bajo la supervisión del Consultor de Calidad y seguridad programó la realización de las actividades a realizar por cada miembro para la recopilación de la información de acuerdo al área a la cual representara y realizó una síntesis de ésta transformándola en documentos del Sistema de Gestión en Control y seguridad dando cumplimiento a los requisitos de la Norma y los Estándares internacionales BASC.
- Además del diagnóstico inicial, en el cual se midió el cumplimiento a los requisitos expuestos en los Estándares BASC aplicables a la empresa, el jefe de operaciones realizó un estudio de seguridad inicial en el cual se evidenciaron las falencias en el sistema físico de seguridad de cada una de las instalaciones. Con esta información y teniendo en cuenta los requisitos de la norma en sistemas de seguridad, se armó y ejecutó un plan de mejora en la seguridad de las instalaciones.
- El compromiso de la alta gerencia fue un factor decisivo para agilizar y facilitar la documentación e implementación del sistema de gestión en control y seguridad, teniendo en cuenta que el apoyo brindado a la estudiante en práctica en su labor de cimentar y acompañar a la empresa en el cambio en su rutinaria y aislada manera de realizar sus actividades, permitió la acogida por parte de los socios de Cootraesvip de un enfoque basado en el control y la seguridad en todos sus procesos.
- Los documentos elaborados fueron diseñados teniendo en cuenta la opinión de los empleados, involucrándolos en el proceso y evitando la creación de formatos de diligenciamiento complicado que conllevaran a la apatía hacia estos generando la necesidad de controlar aún más el registro de las actividades, para lo cual fue necesario en algunos casos realizar varios

cambios a los diseños originales y la eliminación de otros que se consideraron innecesarios o que se adicionaron a otros, en la medida en que se fueron liberando y optimizando su uso.

- Adicional a los procedimientos obligatorios, fueron creados procedimientos propios de Cootraesvip necesarios para garantizar el control y la seguridad en todas sus actividades.
- Se creó el manual de responsabilidades en el cual se describe las actividades de seguridad propias de cada cargo estableciendo de esta forma el compromiso de estos con el mantenimiento del sistema de gestión en control y seguridad y siendo herramienta de gran ayuda para la inducción de nuevo personal.
- Se realizó la capacitación y sensibilización del personal como actividad fundamental para lograr que el compromiso de la alta gerencia se trasladara a todo el personal con lo cual se generó una atmósfera de afinidad con la seguridad y compromiso con la implementación y mantenimiento del SGCS.
- La realización de este trabajo de grado le aportó a la autora mayor formación profesional al adquirir el conocimiento de los aspectos operativos de la seguridad e implementar un Sistema de Gestión en control y seguridad de acuerdo a las condiciones de Cootraesvip Cta.
- La empresa realizó paralelamente la implementación del SGCS y del SGC, integrándolo en un solo sistema (SIGC&S) aprovechando la compatibilidad de estos. Actualmente el SGC está implementado en un 60% y se continua trabajando en su implementación hasta lograr la certificación contando con la participación de la estudiante en práctica como auxiliar de Calidad y Seguridad.
- El informe final de avance de implementación del SGCS arrojó un 90%, por lo cual se concluye que la empresa está lista para la auditoria externa y obtener su certificación BASC.

10. RECOMENDACIONES

- Hacer seguimiento del sistema y verificar el cumplimiento de los objetivos del sistema.
- Tener en cuenta que la implementación del sistema de gestión en control y seguridad no es el último paso en la búsqueda del control y la seguridad, sino que la empresa debe mantener la política de mejora continua para lograr la prestación de un servicio más confiable que genere la satisfacción del cliente que es la razón de ser de la empresa.
- Capacitar al personal nuevo en los temas de control y seguridad para garantizar su nivelación y adaptación al sistema de gestión en control y seguridad de Cootraesvip.
- El comité paritario de la empresa debe continuar gestionando mejoras en el área de salud ocupacional.
- Continuar con la implementación del Sistema de Gestión de la calidad y propender por la pronta certificación en ISO 9001 y lograr de esta manera culminar con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la calidad y la Seguridad (SIGC&S), garantizando así un servicio que además de confiable sea de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- **Norma y Estándares Internacionales BASC.** Version 2 del 2005..World BASC Organization, Inc.
- **<http://www.wbasco.org>**
- **Seguridad Privada.** Manual para el planteamiento, desarrollo y control de programas de seguridad. Silvio Vallejo Rosero, Coronel de infantería. Vol III. Segunda edición. Enero de 1999. Asesoráis, seguridad privada.
- **Icontec.** Elaboración de tesis y otros documentos de grado
- **Decreto 356 de 1994.** Presidencia de al republica de Colombia. Marco legal para la operación de las empresas de vigilancia y seguridad privada
- **Decreto 072 y 073 del 18 de enero de 2002.** Marco legal para la operación de las empresas de vigilancia y seguridad privada