

**DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DE  
UN SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD PARA  
LA COMPAÑÍA NACIONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DELTHAC 1  
SEGURIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA  
BASC (BUSINESS ANTI SMUGLING COALITION)**

**JUAN CAMILO LESMEZ PERALTA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO MECANICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2005**

**DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DE  
UN SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD PARA  
LA COMPAÑÍA NACIONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DELTHAC 1  
SEGURIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA BASC (BUSINESS ANTI  
SMUGLING COALITION)**

**JUAN CAMILO LESMEZ PERALTA**

Proyecto para optar el Título de

Ingeniero Industrial

Director

**HERNAN PABON BARAJAS**

Ingeniero Industrial

Codirector

**FREDDY CARREÑO CARDENAS**

Director Calidad Delthac 1 Seguridad

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO MECANICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2005**

A mi madre quien desde el cielo ilumina cada uno de los pasos de mi diario vivir,  
A mi abuela y mi tía, a ustedes les debo todo lo que soy y lo que seré con la ayuda del todopoderoso para permitirme seguir materializando mis sueños.  
A Andrés y Félix, espero hacerlos sentir orgullosos tal como yo me siento de ustedes,  
A Laura... el motor de mi vida y la razón que justifica que todos los esfuerzos valgan la pena.

## AGRADECIMIENTOS

El autor de éste proyecto desea expresar sus agradecimientos a:

Dios por permitirme dar este pequeño gran paso en mi vida.

Pedro Elías Sánchez y Sonia Ortiz de Sánchez, Gerente General de Delthac 1 Seguridad y Gerente de Recursos Humanos respectivamente, por la confianza depositada y por toda su colaboración y dedicación para la realización de este proyecto.

Dr. Freddy Carreño Cárdenas, Director de Calidad Delthac 1 Seguridad y Codirector del proyecto, por todos los conocimientos transmitidos, orientación, motivación permanente aún en los momentos más difíciles, por el inmenso voto de confianza depositado en mí y por su amistad sincera establecida a lo largo de la realización del proyecto.

Yazmín, Paola, Aminta, Nancy y toda la familia Delthac 1 Seguridad por su ánimo y apoyo incondicional para que éste sueño se hiciera realidad.

Ingenieros Jimmy y Leonardo de Sistemas por todas sus enseñanzas y críticas a través de las cuales sólo se generaron conocimientos que contribuyeron siempre a mejorar.

Dr. Luis Ignacio Beltrán coordinador de seguridad, por todo su gran apoyo, motivación y colaboración para que este proyecto se pudiese realizar de la mejor manera.

Hernán Pabón Barajas, Ingeniero Industrial y Director de este proyecto, por su paciencia, colaboración y constante orientación.

Mi familia por creer en mí, por siempre estar a mi lado particularmente en los momentos difíciles y por apoyarme en cada instante de mi existencia.

Laura, por ser el bastón sobre el cual me apoyo para levantarme cuando siento que he caído y por estar siempre ahí... cuando más lo he necesitado.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	
INTRODUCCION	1
1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	4
1.1 Objetivos	4
1.1.1 Objetivo General	4
1.1.2 Objetivos Específicos	4
1.2 Justificación	5
1.3 Alcance.	7
1.4 Limitaciones	8
2. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA	10
2.1 Reseña Histórica	10
2.2 Descripción Del Negocio	11
2.2.1 Tipo de sociedad	11
2.2.2 Servicios Delthac 1 seguridad	11
2.3 Descripción de los servicios	11
2.3.1 Seguridad física	11
2.3.1.1 Vigilancia fija	11
2.3.2. Seguridad móvil y escolta	12
2.3.2.1 Vigilancia móvil	12
2.3.2.2 Escolta	12
2.3.3 Seguridad electrónica	12
2.3.3.1 Sistema preventivo para robos y extinción de incendios	12
2.3.3.2 Central de monitoreo	12
2.3.3.3 Cuerpo de reacción motorizado	12
2.3.3.4 Circuito cerrado de televisión	13
2.3.3.5 Control de acceso	13
2.4 Visión	13
2.5 Misión	13
2.6 Valores de la organización	13
2.7 Organigrama Delthac 1 seguridad	14
3. CONTEXTUALIZACION	15
3.1 Evolución de la cultura de seguridad	15
3.2 Antecedentes del Basc	17
3.2.1 Surgimiento del Basc	18
3.2.2 ¿Qué es el Basc?	20

3.2.3	Objetivos del Basc	21
3.2.4	Beneficios del Basc	22
3.3	Norma Basc	22
3.3.1	Uso y alcance de la norma Basc	23
3.3.2	Norma Basc vs. Norma ISO 9001:2000	24
3.3.3	Estándares Basc	25
3.4	Sistema de gestión en control y seguridad Basc	27
3.5	Estructura orgánica del sistema de gestión en control y seguridad Basc	28
3.5.1	Comité gerencial	28
3.5.2	Comité de proyectos	29
3.5.3	Comité de mejoras	30
3.6	Estructura documental del sistema de gestión en control y seguridad	32
4.	DIAGNOSTICO Y CAPACITACION	35
4.1	Análisis estratégico del negocio	35
4.1.1	Análisis del entorno	35
4.1.2	Análisis estratégico DOFA	41
4.1.2.1	Selección de los factores claves de éxito	41
4.1.2.2	Realización DOFA	42
4.2	Diagnóstico	43
4.2.1	Lista de chequeo	44
4.2.2	Aplicación de la lista de chequeo	44
4.2.3	Resultados del diagnóstico	58
4.3	Capacitación	59
4.3.1	Introducción a la Norma Basc	59
4.3.2	Documentación sistema Basc	60
4.3.3	Auditorías Basc	61
5.	PLANIFICACION	63
5.1	Los procesos de la organización	63
5.2	La red de procesos	64
5.3	Los procesos claves y sus variables críticas	64
5.4	Planificación de los procesos	66
5.5	Política de control y seguridad	70
5.6	Objetivos control y seguridad	71
5.7	Plan estratégico para la gestión de indicadores	71
6.	DOCUMENTACION	76
6.1	Revisión e identificación de documentación	76
6.2	Diseño y elaboración de documentos	77
6.3	Documentos del sistema de gestión en control y seguridad y su contenido	82
6.3.1	Manual de seguridad	82
6.3.2	Procedimientos	83

6.3.3	Declaraciones	90
6.3.4	Planes	91
6.3.5	Instructivos	91
6.3.6	Formatos	94
6.3.7	Indicadores de gestión	95
7. IMPLEMENTACION		98
7.1	Programa de capacitación y desarrollo de personal	98
7.2	Implementación de procesos del sistema de gestión en control y seguridad	100
8. AUDITORÍAS INTERNAS		103
8.1	Diseño de auditorías	103
8.2	Programa de auditorías	104
8.3	Ejecución de auditorías	105
8.4	Resultados de auditorías	106
8.5	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	115
9. AUDITORÍA DE CERTIFICACION		116
10. CONCLUSIONES		122
11. RECOMENDACIONES		124
ANALISIS DE LA LITERATURA RECOPIlada		126
ANEXOS		129

## Lista de Figuras

		Pág.
Figura 1	Organigrama Delthac 1 Seguridad	14
Figura 2	Curva de Evolución de la Cultura en Seguridad	16
Figura 3	Estructura OMB (Organización Mundial Basc)	20
Figura 4	Organigrama Sistema de Gestión en Control y Seguridad	31
Figura 5	Estructura Jerárquica Documental SGCS	34
Figura 6	Material De Divulgación Política de Seguridad	62
Figura 6	Red de Procesos	65
Figura 7	Proceso de Planificación	67
Figura 8	Control de Acceso SID	82
Figura 9	Certificación BASC	121

### Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Cultura En Seguridad	16
Tabla 2	Listado de Proveedores Críticos	36
Tabla 3	Análisis del Entorno	40
Tabla 4	Hoja de Trabajo DOFA	41
Tabla 5	Matriz de Impactos	42
Tabla 6	Análisis DOFA	43
Tabla 7	Modelo Planificación de Procesos	68
Tabla 8	Modelo Planificación de Procesos PHVA	69
Tabla 9	Plan Estratégico Indicadores	72
Tabla 10	Tablero Gerencial De Indicadores	73
Tabla 11	Plan Gestión Indicadores	74
Tabla 12	Objetivos de Seguridad VS Indicadores de Gestión	96

### Lista de Anexos

		Pág.
Anexo 1	Panorama de Riesgos Delthac 1 Seguridad	129
Anexo 2	Diseño Del Plan De Emergencias	157
Anexo 3	Evaluación y Análisis de Riesgos en Instalaciones	198

## RESUMEN

**TITULO:**

**DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD PARA LA COMPAÑÍA NACIONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DELTHAC 1 SEGURIDAD, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA BASC (Business Anti Smuggling Coalition)\***

**AUTOR:**

JUAN CAMILO LESMEZ PERALTA\*\*

**PALABRAS CLAVES:**

Control, Seguridad, Sistema de Gestión, BASC, Certificación, Auditoría, Procesos, Procedimientos, implementación, Documentación.

**DESCRIPCION:**

Delthac 1 Seguridad como empresa líder en el mercado de la seguridad y como organización receptiva a todos los cambios generados en el entorno, decide llevar a cabo la implementación de un sistema a través del cual se valore la importancia al logro de estándares altos en gestión en control y seguridad. Esto exige adoptar una propuesta estructurada para la identificación de los peligros y la evaluación de riesgos relacionados con el trabajo.

El sistema de gestión en control y seguridad llevado a cabo en Delthac 1 seguridad se realiza siguiendo los lineamientos de la Norma BASC cuyas directrices están diseñadas para favorecer la integración del control y la seguridad al sistema general de administración realizado en la compañía.

La secuencia a través de la cual se desarrolla el proyecto está determinada por seis pasos fundamentales que son: 1. Decisión del proyecto, 2. Sensibilización, 3. Identificación de Procesos, 4. Diagnóstico, 5. Plan de Acción (Documentación, Implementación, Certificación), 6. Mantenimiento y mejoramiento. Estos pasos se describen en los 9 capítulos del documento y permiten al lector orientarse para la ejecución de este tipo de proyectos.

---

\* *Proyecto de Grado*

\*\* *Facultad de Ingenierías Físico- Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director Ingeniero Hernán Pabón Barajas*

## ABSTRACT

### TITLE

**DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF A CONTROL AND SECURITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE MONITORING AND PRIVATE SECURITY NATIONAL COMPANY DELTHAC 1 SECURITY, ACCORDING TO THE BASC'S NORM LINES.**

### AUTHOR

JUAN CAMILO LESMEZ PERALTA

### KEY WORDS

Control, Security, Management System, BASC, Certification, Audit, Processes, Procedures, Implementation, documentation.

Delthac 1 Security as Leader Company in the security market and as a receptive organization about all the changes generated in the surroundings decides to carry out the implementation of a system through as it values the importance to the profit of high standards in management in control and security. This demands to adopt a proposal structured for the identification of the dangers and the evaluation and control of risks related to the work.

The management system in control and security carried out in Delthac 1 security is made following the BASC'S Norm lines whose directives are designed to favor the integration of the control and the security to the general system of administration made in the company.

The sequence through which the project is developed is determined by six fundamental steps that they are: 1, Decision of the project, 2. Sensibilisation, 3. Identification of Processes, 4. Diagnosis, 5. Plan of Action (Documentation, Implementation, and Certification), and 6. Maintenance and improvement.

These steps are described in the 9 chapters of the document and allow the reader to orient themselves for the execution of this type of projects.

---

\* Grade work

\* \* Faculty of Physical-mechanical Engineering, Industrial and Business Study School. Director Engineer Hernán Pabón Barajas

## INTRODUCCIÓN

Las exigencias de un mundo globalizado y cada vez más interdependiente a causa del veloz crecimiento de la ciencia y la tecnología que generan un entorno cada vez más competitivo, obliga a las naciones y a sus actores, entendiéndose estos como empresas, centros educativos y profesionales, en todos los ámbitos, a mantenerse en un alto nivel de competencia y de respuesta que permitan a los países desarrollar estrategias para afrontar los nuevos retos y tendencias.

Actualmente las organizaciones se ven en la necesidad de desarrollar Sistemas de Gestión que garanticen al cliente la satisfacción de sus necesidades y a la vez transmitan a éste las intenciones globales de una entidad por transformar aquellos procedimientos obsoletos que sean obstáculo para procesos con elevados niveles de calidad, seguridad y mejora continua, conservando su identidad y permitiendo su sostenimiento a largo plazo, ya que las exigencias del mercado por organizaciones que lleven a cabo sus labores de manera más eficiente de acuerdo con aquello que sus clientes demandan y tan rápido como ellos lo soliciten, hacen que la competencia sea cada vez más dura y sólo aquellas organizaciones que asuman el reto de mejorar continuamente podrán sobrevivir y serán éstas las organizaciones productivas de categoría mundial.

Entendiéndose por seguridad al ejercicio de brindar protección a personas, bienes e *información* y dado que dicha seguridad no depende del azar, las organizaciones deben dar la misma importancia al logro de estándares altos de Gestión en Control y Seguridad, que dan a otros aspectos de sus actividades empresariales. Esto exige adoptar una propuesta estructurada para la identificación de los peligros y la evaluación y control de riesgos relacionados con su actividad laboral.

La compañía nacional de vigilancia y seguridad privada **Delthac 1 Seguridad** como organización líder en el sector y comprometida a brindar sus servicios integrales de excelente calidad para contribuir al bienestar de la sociedad, no es ajena al desarrollo y expansión de sistemas que contribuyen al fortalecimiento de la compañía en cuanto a su

operación sobre empleados, clientes, proveedores, comunidad, accionistas, contratistas, entidades oficiales, etc. La alta dirección de la compañía, como primer paso fundamental para la implementación, adopta la decisión estratégica de desarrollar un Sistema de Gestión en Control y Seguridad según la Norma BASC, comprometida plenamente con la gestión de recursos y tiempo propias de cualquier inversión que se realice con la intención de generar beneficios para la organización.

Para desarrollar el proyecto se hizo necesaria la sensibilización del personal de la compañía tanto en el ámbito administrativo como operativo con relación a sistemas de gestión y enfoque de procesos para que posteriormente puedan realizarse las actividades de identificación e integración de procesos así como la definición de procedimientos y responsabilidades de Control y Seguridad que den soporte al sistema y garantía de cumplimiento del mismo bajo el principio de la participación del personal.

Los Sistemas de Gestión, al operar bajo el enfoque del mejoramiento continuo requieren de la evaluación de la forma como se llevan a cabo las labores y de las razones por las cuales se hacen, precisando esto por escrito y registrando los resultados para demostrar que se hicieron según se ha establecido en la documentación sobre la que se soporta el sistema.

La implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad además de garantizar mayor confianza y seguridad en las operaciones debido a los controles exigidos sobre los documentos, generará en la compañía Delthac 1 Seguridad, el mejoramiento diario del personal como parte del esquema de autocontrol BASC a la vez que permitirá reubicar y afinar las funciones del personal para mejorar su productividad y eficiencia. Por otra parte, La exigencia en la aplicación de los nuevos estándares BASC en aspectos legales, prestación de los servicios, informáticos, y de personal obliga a mejorar la tecnología generando un mejor clima organizacional con los empleados y mejores relaciones con clientes y proveedores.

El proyecto fue realizado en las instalaciones de Delthac 1 seguridad dentro de los parámetros establecidos para su desarrollo, mediante el trabajo en equipo con el grupo de profesionales y trabajadores de la compañía, partiendo en primera instancia por una fase

de diagnóstico mediante la cual se pueda recopilar la información sobre la cual será cimentado el sistema teniendo como fin cumplir los requisitos establecidos por la norma, adecuando la documentación ya existente a los cambios que se den a lugar durante el proceso de implementación para luego demostrar su eficacia al ser evaluada a través de una auditoría como mecanismo de calificación del sistema.

Al terminar este proyecto, la compañía Delthac 1 Seguridad, al igual que las compañías de mayor éxito en el mundo, poseerá estándares de calidad altos para todos sus procesos productivos que le permitan tener el control sobre toda su actividad y poder ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en la organización mediante un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final.

## 1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

### 1.1 OBJETIVOS

Los objetivos se definen como los resultados a largo plazo que con la realización de un proyecto se aspira a lograr. Los Objetivos son de vital importancia en el éxito de cualquier proyecto, pues suministran la dirección, ayuda en la evaluación, crean sinergia, revelan prioridades, permite la coordinación y son esenciales para las actividades de control, motivación, organización y planificación. Las características de los objetivos son:

- Ser medibles
- Razonables
- Coherentes
- Estimulantes
- Claros

Los objetivos se formulan y se fijan tanto para la realización general de un proyecto como para cada etapa del mismo.

#### 1.1.1 Objetivo General

Desarrollar, documentar e implementar un Sistema de Gestión en Control y Seguridad según los lineamientos de la Norma BASC en la empresa Delthac 1 Seguridad para la prestación de los servicios de seguridad Física, Electrónica, Asesoría y consultoría.

#### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la compañía que permita identificar fortalezas, debilidades y establecer plan de trabajo.
- Desarrollar en conjunto con el equipo humano de la empresa, la sensibilización y capacitación al personal tanto operativo como administrativo de sistemas de gestión en control y seguridad.
- Diseñar y documentar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad para la compañía Delthac 1 en los parámetros establecidos por la Norma BASC.

- Implementar los procedimientos establecidos en el sistema mediante los cuales la compañía pueda garantizar su funcionamiento de acuerdo a sus políticas y objetivos.
- Realizar auditorías internas o de primera parte al sistema mediante las cuales se determinan sus fortalezas y debilidades que permitan generar las acciones correspondientes
- Obtener la certificación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad para la compañía Delthac 1 Seguridad por parte del organismo certificador competente OMB (Organización Mundial Basc)

## **1.2 Justificación**

En los últimos años se han incrementado las políticas económicas internacionales que intentan promover el comercio entre unos países y otros, mediante acuerdos, legislaciones y tratados, llámense estos Tratado de Libre Comercio, Area de Libre Comercio de las Américas, MERCOSUR, incluso la apertura económica o el simple ejercicio de importar y/o exportar que realizan las empresas que tienen una visión de sostenimiento a largo plazo y de expandirse buscando nuevos mercados.

Sin embargo, y en gran parte desde Colombia, ese comercio internacional siempre se ha visto afectado por el flagelo de la contaminación ilícita mediante la cual las organizaciones delictivas hacen uso para transporte de narcóticos, robos a cargamentos, contaminación a los mismos, terrorismo, etc. La implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC pretende establecer y administrar estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional, que contribuyan a la facilitación y agilización de éste.

Delthac 1 Seguridad, como empresa líder en los servicios integrales de vigilancia ha sido perceptible a las disposiciones legales y organizacionales que le competen, y ante la necesidad de mantenerse dentro de un mercado altamente competitivo, comprende la necesidad de desarrollar un sistema de Gestión en Control y Seguridad en el que a través de los medios, los recursos y el talento humano, se realice un esfuerzo colectivo mediante el cual se logre certificar la calidad de los servicios de seguridad que se ofrecen a la

sociedad no solamente como un fin para sí misma sino como una forma de dar cumplimiento a las políticas y objetivos organizacionales de satisfacción al cliente.

El Sistema de Gestión en Control y Seguridad ofrece a la compañía y en general a las organizaciones que decidan adoptarlo, la normalización y estandarización de sus actividades laborales mediante identificación de procesos e implementación de procedimientos, fortaleciendo la credibilidad e imagen de la empresa, lo cual incentiva el comercio exterior de una manera segura y de este modo fomenta el desarrollo empresarial tanto para las empresas del mismo sector como para las organizaciones de toda la cadena logística de comercio internacional.

El Ingeniero Industrial como profesional tiene la capacidad de establecer sistemas óptimos de manufacturación y administración que le permitan incrementar la eficiencia de una organización a través de la integración de recursos humanos, físicos y económicos en la producción de bienes y servicios. Al desarrollar un sistema de Gestión en Control y Seguridad, la formación teórico-práctica del Ingeniero Industrial, la cual lo convierte en enlace entre todos los elementos productivos y las funciones administrativas le proporciona la competencia para cubrir la planeación y diseño del sistema requerido para el proyecto, generando los instrumentos mediante los cuales se pueda medir la efectividad del programa a desarrollar y la eficiente administración del talento humano.

Teniendo en cuenta que la Norma BASC establece criterios para el Control y la Seguridad para *toda la cadena logística*, entonces, la empresa que le brinda el servicio de vigilancia a la empresa importadora o exportadora al igual que la empresa que le ofrece el servicio de transporte, hacen parte de esa cadena sobre la cual ejerce su campo dicha Norma. Por tal razón éste es denominado un sistema de cooperación y fomento al *desarrollo empresarial* el cual ya tiene vinculadas y certificadas empresas en Santander entre las que podemos mencionar Copetrán, Covolco, Cerámica Italia, Cootrasur, Saceites y muchas otras en proceso de implementación. Sin embargo, el desarrollo, diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Gestión en Control y Seguridad que cumpla con los requerimientos y estándares exigidos de la Norma Basc, es el primer proyecto de grado de esta naturaleza que se realiza por parte de la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales a solicitud de la propia empresa Delthac 1 Seguridad cuyo gerente general

es precisamente egresado de esta escuela de la Universidad Industrial de Santander y se encuentra directamente comprometido con el desarrollo del proyecto.

Con la realización de este proyecto se pretende incursionar y marcar la pauta en sistemas de gestión enfocados a la seguridad que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la sociedad colombiana como aporte de la Universidad Industrial de Santander en nombre de la escuela de Ingeniería Industrial representada por el estudiante en práctica, aspirante a obtener el título de profesional una vez culminado y puesto en marcha el proyecto a realizar.

Manejar un sistema de Gestión en Control y Seguridad permitirá a todos los miembros de Delthac 1 la realización de sus funciones a cabalidad para cumplir con las metas propuestas a través de un ambiente de trabajo confiable en el que se estimula la productividad con seguridad. Esto fortalece y consolida la imagen de la organización además de crear un vínculo de contacto directo y permanente con los organismos y autoridades nacionales e internacionales que cooperan con el programa establecido.

### **1.3 Alcance**

El alcance de este proyecto consiste en el desarrollo, documentación e implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad para los procesos relacionados con la prestación integral de servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de fija, escolta y medios tecnológicos para la compañía nacional de vigilancia Delthac 1 seguridad.

Al finalizar este proyecto se espera que la compañía cuente con el establecimiento de los procesos y estándares exigidos por la Norma BASC (Business Anti Smuggling Coalition) como parte de su cultura de trabajo, incluidas las auditorías de primera parte previamente realizadas, mediante las cuales se puede determinar las fortalezas y debilidades del sistema para establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes que contribuyan a la mejora continua del mismo.

Este alcance termina con una auditoría de tercera parte realizada por el organismo certificador competente mediante el cual es evaluado el sistema con miras a obtener la mencionada certificación de la empresa para la prestación de los servicios descritos.

#### **1.4 Limitaciones**

El sistema de Gestión en Control y Seguridad es creado en el año 2002, lo cual lo hace relativamente nuevo y a la vez desconocido en ciertos sectores por lo cual se dificulta la obtención de información, datos relativos, proceso de implementación, mecanismo de documentación, para esta norma y con mucha más razón se dificulta la asesoría o cooperación por expertos del tema. Esto obliga a la empresa a solicitar formación de su personal (1 funcionario y Practicante) directamente con el ente certificador para lo cual se requiere hacer ciertas inversiones no despreciables.

Acatar estrictamente los requerimientos del Basc implica modificaciones en infraestructura y adquisición de tecnologías en cuyos costos no cualquier compañía estaría dispuesta a incurrir. Sin embargo, dada la actividad de la organización en lo relativo a la seguridad electrónica (Cámaras, controles de acceso, alarmas) y al compromiso de la gerencia con el sistema, poco a poco se irán estableciendo.

Para el desarrollo de un Sistema de Gestión es imprescindible la participación del personal, el cual debe ser sometido a etapas de sensibilización y capacitación mediante las cuales se le enfoque hacia la adopción del sistema como la nueva cultura laboral y se vincule con un alto nivel de compromiso y concientización para llevar a cabo la implementación del sistema lo cual es tal vez la labor que más puede obstaculizar la realización del proyecto, debido a que el personal crítico de la compañía y prácticamente su producto final son guardias de seguridad los cuales no

Cuentan con la formación académica que les facilite asumir este tipo de cambios y que por el contrario, los hace reacios a someterse a nuevas formas de realización de sus labores. Más aún cuando esto involucra diligenciamiento de registros, preparación de informes, reporte de actividades permanentes, etc.

Dados los horarios de trabajo diurnos y nocturnos del personal crítico de la empresa (Guardias, supervisores, escoltas) y el gran volumen de fuerza laboral, llevar a cabo las actividades de capacitación y formación requieren ser realizadas en extensas jornadas lo cual implica mayores gastos para su realización e insatisfacción del personal operativo en determinadas ocasiones.

Dado que el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC aplica para todas las empresas que hacen parte de la cadena logística de comercio internacional de manera directa o indirecta entre las cuales están:

Aeropuertos, Exportadores, Agentes Aduanales, Importadores, Agentes de Carga Aérea, Operadores Logísticos, Agentes Marítimos y Portuarios, Operadores Portuarios, Courriers, Patios de Contenedores, Depósitos Aduanales, Puertos Marítimos, Empresas de Manufactura, Transportadores, **Empresas de Vigilancia**, Zonas Francas, entre otras. Hay requerimientos que limitan la aplicación de la Norma en la compañía donde se realiza la práctica.

La Norma determina estándares en materia de seguridad por parte de las empresas a cumplir, relacionados con Logística (Envase, empaque, embalaje, almacenamiento, despacho, transporte y recibo de carga), Control de sellos y precintos de carga que naturalmente, por las características propias de una empresa de vigilancia no son de su competencia y por lo tanto no se llevan a cabo.

## 2. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA

### 2.1 Reseña Histórica

El 24 de febrero de 1995 se constituyó ante la Notaría Tercera de Bucaramanga la COMPAÑÍA NACIONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DELTHAC 1 SEGURIDAD

LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, mediante resolución número 1318 del 18 de octubre de 1995, concedió a la compañía la licencia para operar en la modalidad de vigilancia física fija.

Con el propósito de crear una estructura integral de servicios, la Compañía fue creando a través de los años una organización que le permitiera atender cualquier requerimiento de seguridad para sus clientes y es así como hoy en día la empresa amplía su campo de operaciones ya que la Superintendencia de Vigilancia ha concedido bajo una licencia única expedida con la resolución número 01543 del 26 de septiembre de 2000, el permiso para operar en las modalidades de VIGILANCIA FIJA CON ARMAS, MOVIL Y ESCOLTA A PERSONAS Y MERCANCIAS Y MEDIOS ELECTRONICOS A TRAVÉS DE MONITOREO DE ALARMAS; adicionalmente la compañía está autorizada con la licencia 01037 del 29 de julio de 2000, para importar, comercializar, instalar y arrendar todo lo relacionado con equipos electrónicos para la vigilancia y seguridad privada.

Las comunicaciones en la frecuencia de VHF mediante radios portátiles, móviles y bases fijas, se encuentran debidamente autorizadas por el MINISTERIO DE COMUNICACIONES mediante la resolución N° 02970 del 19 de noviembre de 1998

El aporte tributario a la ALCALDIA DE BUCARAMANGA por concepto de la "declaración de industria y comercio", se encuentra registrado bajo la matrícula principal N° 32860

## **2.2 Descripción Del Negocio**

Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en forma remunerada en la modalidad de fija, móvil y /o escolta, utilizando cuando se requiera el armamento indicado para cada actividad, así como también cualquier medio humano, animal, material o tecnológico distinto a las armas de fuego, tales como centrales de monitoreo y alarmas, circuitos cerrados de televisión, equipos de visión o escucha remotos, equipos de detección, rastreo vehicular, controles de acceso, controles perimétricos y todos los desarrollos que por adelantos tecnológicos se desarrollen en el mercado. Además la sociedad podrá hacer uso de todos los servicios conexos y complementarios como los de asesoría, consultoría, investigación en seguridad, seguridad industrial, instalación, compra y venta de equipos, mantenimiento y en general todo lo relacionado directa o indirectamente con el objeto social.

### **2.2.1 Tipo De Sociedad**

Sociedad limitada.

### **2.2.2 Servicios Delthac 1 Seguridad**

- Seguridad fija
- Seguridad móvil y escoltas
- Seguridad electrónica
- Asesoría
- Consultoría

## **2.3 Descripción De Los Servicios**

### **2.3.1 Seguridad Física**

**2.3.1.1 Vigilancia fija:** Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.

Aplicable a los sectores aeroportuario, comercial y de servicios, educativo y privado, energético y petrolero, financiero, industrial, público, residencial, transporte y telecomunicaciones.

## **2.3.2 Seguridad Móvil Y Escoltas**

**2.3.2.1 Vigilancia móvil:** Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o delimitado.

**2.3.2.2 Escolta:** Es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto, durante su desplazamiento.

## **2.3.3 Seguridad Electrónica**

Presta los siguientes servicios: venta de equipos, alquiler de equipos, instalación y adecuación de los sistemas, mantenimiento de los sistemas.

**2.3.3.1 Sistema preventivo para robo, sistema para prevención y extinción de incendios:** Vigilancia a través de dispositivos sensores para la prevención de intrusión e incendios.

**2.3.3.2 Central de monitoreo:** Este servicio incluye la atención de cualquier novedad y la constatación de todas las aperturas en el desarme del sistema (cuando de ha programado este evento), mediante una llamada telefónica en el mismo instante en que se reciba la señal, se emplean códigos de pase para los funcionarios de la entidad cubierta, que estén debidamente autorizados. También incluye, si el cliente lo desea, un reporte de toda la actividad del sistema con la periodicidad solicitada. En caso de solos pánicos la alarma tiene programado test de funcionamiento, se realizan pruebas periódicas y no se programan aperturas y cierres del sistema.

**2.3.3.3 Cuerpo de reacción motorizado:** La compañía cuenta con su propio cuerpo de apoyo de vigilancia móvil distribuido en el área metropolitana de Bucaramanga, debidamente equipados con: armamento, radio de comunicación conectado a la repetidora ubicado en el Kilómetro 9 vía a Cúcuta y Beeper o en su defecto celular como respaldo. Su desplazamiento se hace en motos de 125 y 175 c.c. El plan operativo se desarrolla de acuerdo a cada circunstancia.

**2.3.3.4 Circuito cerrado de televisión:** Vigilancia realizada con sistemas de vídeo.

**2.3.3.5 Control de acceso:** Sistema electrónico para la restricción del acceso a dependencias o áreas de instalaciones.

## **2.4 VISIÓN**

Al Terminar el Presente Decenio, Seremos reconocidos como una de las mejores Compañías Colombianas de Seguridad, Caracterizada por la Prestación de Servicios Integrales y Competitivos que satisfagan plenamente a nuestros Clientes.

## **2.5 MISIÓN**

DELTHAC 1 SEGURIDAD, Organización especializada en la prestación Integral de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en las Modalidades de Fija, Escolta, Medios Tecnológicos, Asesoría y Consultoría; Enfocada a satisfacer las necesidades de Protección, que para el desarrollo de sus actividades requieran todas las personas naturales y jurídicas en el territorio Nacional, Utilizando para ello la mejor tecnología certificada existente en el mercado y personal competente con férrea Voluntad de Servicio.

## **2.6 VALORES DE LA ORGANIZACIÓN**

**DELTHAC 1 SEGURIDAD**, Se fundamenta en un trabajo **RESPONSABLE** realizado **OPORTUNAMENTE** por personal **CONFIABLE** donde la **HONESTIDAD**, la **LEALTAD** y la **FIDELIDAD** son los soportes de nuestro **COMPROMISO** con la **CALIDAD** que se refleja en la **CREDIBILIDAD** de nuestros Clientes.

Porque creemos en el país, sus valores y en su gente, Estamos seguros que nuestro aporte contribuye al crecimiento de Colombia.

## **2.7 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**

La estructura organizacional de la compañía Nacional de Vigilancia y Seguridad Privada Delthac 1 Seguridad. Ver figura 1

## DELTHAC 1 SEGURIDAD

### ORGANIGRAMA

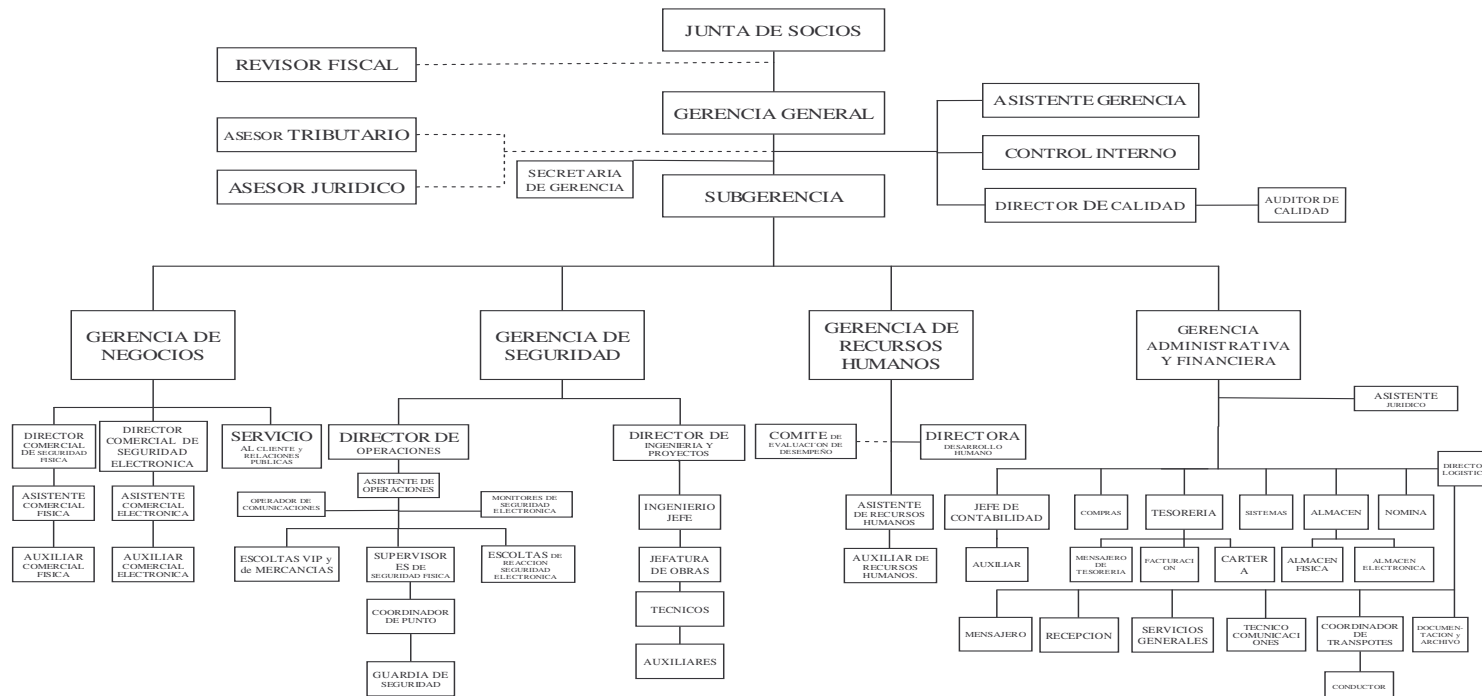


Figura 1. Organigrama

### 3. CONTEXTUALIZACIÓN

La contextualización o marco conceptual tiene el propósito de dar a la ejecución de cualquier proyecto un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. De éste dependerá el resultado del trabajo. Significa poner en claro para el propio realizador los postulados y supuestos, asumir los frutos de proyectos anteriores y esforzarse por orientar el trabajo de un modo coherente.

El fin que tiene el marco teórico es el de situar el problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar una búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán.

El punto de partida para construir un marco de referencia lo constituye el conocimiento previo de la situación que se tiene, así como las enseñanzas que extraen del trabajo de revisión bibliográfica que obligatoriamente se hizo.

#### 3.1 Evolución De La Cultura De Seguridad

Los expertos en DuPont formularon la Curva de Evolución de la Cultura en Seguridad (CECS) mediante la cual se plantea desarrollar al interior de las organizaciones una cultura de interdependencia en materia de seguridad. La CECS presenta las diversas etapas de desarrollo por las que pasa una organización cuando implementa un programa de seguridad a fondo. Al principio, la responsabilidad por la seguridad recae en los gerentes y supervisores, con poco énfasis en la participación de los empleados. Este enfoque sumamente disciplinario puede funcionar en cierto grado, pero tiene el inconveniente de dejar al empleado fuera del esfuerzo de seguridad.

La siguiente etapa consiste en que las organizaciones convocan a los empleados para que tomen la responsabilidad personal por su propia seguridad. Esto tiene el beneficio de incluir a los empleados, pero no los involucra en la seguridad de los demás.

La última y más efectiva etapa del proceso involucra a los empleados, gerentes y supervisores haciendo que tomen la responsabilidad por su propia seguridad y por la seguridad de los demás. Esto se denomina "la cultura de la interdependencia".

Es el tipo de cultura en el que todos se preocupan por los demás. Los empleados tienen libertad para hablar de seguridad con los gerentes y supervisores; y se promueven las conversaciones sobre seguridad entre los colegas. En resumen, la seguridad es un tema que puede ser discutido por cualquier persona en cualquier momento.

A continuación se presenta gráficamente los resultados de desarrollar un programa de seguridad a fondo mediante la curva de evolución de la cultura en seguridad.

### CURVA DE EVOLUCION DE LA CULTURA EN SEGURIDAD



Figura 2.

La tabla siguiente nos muestra las posiciones asumidas con respecto a las diferentes etapas por las cuales se atraviesa para desarrollar la cultura de interdependencia en seguridad.

<b>Dependiente</b> "Mi seguridad depende del gerente"	<b>Independiente</b> "La seguridad es mi responsabilidad"	<b>Interdependiente</b> "La seguridad es responsabilidad de todos"
Compromiso de la gerencia por crear un ambiente seguro	Conocimientos, compromiso y estándares personales	Fomentar el trabajo en equipo en seguridad
La seguridad como condición de empleo	Reconocer, asimilar y valorar la seguridad	Desarrollar un interés por los demás
Supervisión y capacitación continua en seguridad	Poner en práctica; hacerlo un hábito	Supervisión mutua
Control, énfasis y metas establecidas por el supervisor	Involucrarse en los procesos de mejora.	Buscar la satisfacción común de la organización

Tabla 1.

### 3.2 Antecedentes Del BASC

La Organización Mundial BASC es una entidad sin ánimo de lucro liderada por el sector empresarial y apoyada por diferentes gobiernos del mundo, 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. No obstante, el gobierno Estadounidense había desarrollado anteriormente ciertos programas con fines básicamente iguales o similares al BASC que poco a poco fueron originando el sistema que hoy se conoce como Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC. Entre esos programas sobresalen:

El **Carrier Initiative Program (CIP)** es un programa creado por el Servicio de Aduanas de los Estados Unidos en 1984, como un esfuerzo conjunto de transportadores aéreos, navieros, terrestres y férreos para enfrentar el problema de tráfico de drogas hacia los Estados Unidos a bordo de transportes de carga comerciales

El **Land Border Carrier Initiative Program (LBCIP)** fue desarrollado en la primavera de 1995 como una forma de enfrentar el problema de contrabando de narcóticos desde la frontera sur-oriental de los Estados Unidos. El propósito principal es el de evitar que los traficantes de sustancias ilícitas utilicen los medios de transporte terrestres a través de la frontera para movilizar su contrabando. Esto se logra mediante la implementación de mejoras en las prácticas de seguridad tanto en los terminales como en el recorrido mismo y alentando a los transportadores a reconocer y reportar actividades sospechosas a la Aduana de Estados Unidos.

Al igual que el Land Border Carrier Initiative Program (LBCIP), El **Supercarrier Initiative Program (SCIP)** se deriva del Carrier Initiative Program CIP. Este programa se enfoca en los grandes transportadores, especialmente aquellos considerados como de más alto riesgo de contaminación para parte del narcotráfico, entre ellos están las aerolíneas y las líneas navieras.

**Americas Counter Smuggling Initiative (ACSI)** es un programa de alta prioridad establecido en 1998 por la Aduana de Estados Unidos, fundamentado por los éxitos obtenidos por el CIP y el BASC, que busca el fortalecimiento y expansión de los

programas de seguridad anti narcóticos y anti terrorismo con la industria y con gobiernos. ACSI es conformado por equipos de inspectores y agentes de Aduana, encargados de asistir a las empresas en el desarrollo de programas de seguridad y formulación de iniciativas que salvaguarden el comercio legítimo de ser utilizado como vehículo para el contrabando de narcóticos o acciones terroristas. Los países a los cuales se enfocan los equipos ACSI son los mismos en los cuales existe un Capítulo BASC. Los equipos ACSI viajan a cada país aproximadamente cuatro veces al año para proveer entrenamiento y auditorías de campo a las empresas asociadas.

### **3.2.1 Surgimiento Del BASC**

La creación del BASC se remonta a 1996 cuando la Corporación Mattel 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.

El año 2003 se constituyó como un año de vital importancia para el fortalecimiento del BASC en el ámbito internacional, teniendo en cuenta las tendencias del comercio mundial, los retos que impuso la globalización y a la vez, las nuevas regulaciones de seguridad exigidas por el gobierno de los Estados Unidos y entidades como la Organización Marítima Internacional (OMI) y la Organización Mundial de Aduanas.

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.

Teniendo en cuenta esta gran expansión y con el objetivo de contar con un ente internacional que velara por el funcionamiento y credibilidad del programa a nivel global,

en el año 2002 se constituyó en el estado de Delaware la ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC -OMB como una entidad sin ánimo de lucro con la misión de 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 en asociación con administraciones aduaneras y autoridades gubernamentales.

La ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC está conformada por los capítulos BASC de Colombia Ecuador, Costa Rica, Estados Unidos, Jamaica, República Dominicana, México, Panamá, Perú, Venezuela y cuenta con el apoyo de las Aduanas de los Estados Unidos, Ecuador, España, Francia, México, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, Nicaragua, la Organización Mundial de Aduanas y la Cámara de Comercio Internacional.

El proceso de expansión del BASC ha sido a través de los años progresivo, y hoy en día son ya varios los países que han solicitado el establecimiento e implementación del programa, entre los que se puede mencionar Guatemala, Honduras, Uruguay, Argentina y Haití.

## **ESTRUCTURA DE LA OMB**

**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. La Junta Directiva de la OMB busca la unificación de criterios y esfuerzos en beneficio de propósitos comunes.

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

**BASC Nacional:** BASC de cada país

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

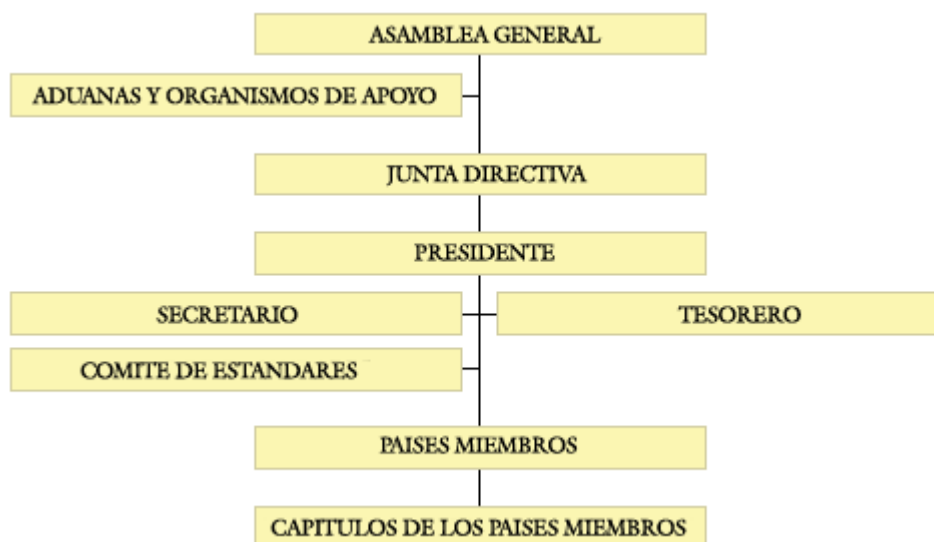


Figura 3. Estructura OMB

### 3.2.2 ¿Que Es El BASC?

**El BASC (Business Anti-Smuggling Coalition)** es un programa de cooperación entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros, creado para fomentar un comercio internacional seguro. El BASC es un programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y protección del comercio internacional. 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.

La Coalición Empresarial Anticontrabando BASC (Business Anti Smuggling Coalition), 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.

La cooperación se fundamenta principalmente en un intercambio permanente de experiencias, información y capacitación, lo cual ha permitido a las partes incrementar sus conocimientos y perfeccionar sus prácticas en un esfuerzo por mantener las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de las mismas.

Las empresas que forman parte del 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.

### **¿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:

Aeropuertos, Exportadores, Agentes Aduanales, Importadores, Agentes de Carga Aérea, Operadores Logísticos, Agentes Marítimos y Portuarios Operadores Portuarios, Courriers, Patios de Contenedores, Depósitos Aduanales, Puertos Marítimos, Empresas de Manufactura, Transportadores, Empresas de Vigilancia y Zonas Francas entre otras.

### **3.2.3 Objetivos Del Basc**

- Promover la normalización y estandarización de procedimientos en la cadena de exportación con el objeto de asegurarla contra los riesgos.
- 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.

### **3.2.4 Beneficios Del Basc**

Las empresas asociadas al programa BASC, además de gozar de este prestigio, reciben una serie de ventajas competitivas y beneficios dentro de los que se encuentran:

- Contacto directo y permanente con los organismos y autoridades nacionales e internacionales que cooperan con el Programa.
- Incentiva el comercio exterior de una manera segura.
- Incrementa y mantiene los mercados internacionales, facilitando la entrada de los productos nacionales a otros países.
- Fortalece la credibilidad internacional.
- Fomenta la cooperación internacional reduciendo el riesgo de que las cargas legales sean utilizadas para actividades ilícitas.
- Optimiza los procesos y operaciones de la cadena logística del comercio exterior.
- Fomenta un ambiente de trabajo seguro.
- Promueve la normalización y estandarización de procedimientos en la cadena de comercio exterior.
- Estimula la productividad con seguridad.

El BASC Es una herramienta gerencial que le permite a los empresarios ampliar sus mercados, consolidando su imagen en el exterior.

### **3.3 Norma Basc**

Las organizaciones deben dar la misma o mayor importancia al logro de altos estándares de Gestión en Control y Seguridad, que dan a otros aspectos de sus actividades empresariales. Esto exige adoptar una propuesta estructurada para la identificación de los peligros y la evaluación y control de los riesgos relacionados con el las actividades de comercio que realizan.

Esta norma esta destinada a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de Gestión en Control y Seguridad, 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.

### **3.3.1 Uso Y Alcance De La Norma Basc**

Los elementos que cubre la norma Basc son todos esenciales para un sistema eficaz de Gestión de Control y Seguridad. 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.

Siguiendo las etapas, las organizaciones podrán establecer procedimientos para determinar la política y objetivos de seguridad, al igual que procedimientos para su implementación y demostrar sus logros según criterios definidos.

Las organizaciones pequeñas deben darse cuenta de que, aunque los principios generales que se discuten se aplican a todas las organizaciones, deben ser selectivos en relación con los aspectos aplicables inmediatamente a ellas. Las organizaciones pequeñas deben garantizar que cumplen los requisitos legales, antes de buscar el mejoramiento continuo.

### **ALCANCE**

Esta norma establece requisitos y da información sobre:

- El desarrollo de sistemas de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional.
- 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.

### **3.3.2 Norma Basc Vs Norma ISO 9001:2000**

Aun cuando la Norma BASC incluye muchos de los criterios contenidos dentro de las Normas ISO 9000 y 9001, ha sido elaborada específicamente tomando en cuenta las actividades realizadas por las organizaciones que requieren de niveles de protección adecuados para sus operaciones, personal e información. Se hace más énfasis en los elementos del sistema de seguridad y en los temas de competencia técnica pertinentes al control en las operaciones de una compañía. Su enfoque es específico en competencia de personal y de asignación de recursos para proporcionar un ambiente de trabajo seguro en el que se estimule la productividad con seguridad.

Las diferencias más significativas entre la Norma BASC e ISO 9001:2000 son:

- Bajo la utilización de la Norma ISO se certifican los procesos llevados a cabo por las organizaciones para la realización de un producto o la prestación de un servicio, mientras que la Norma BASC certifica empresas que cumplan con los estándares y procedimientos exigidos por ésta.
- Especial énfasis en la selección y contratación de personal propio y/o subcontratado que afecte la seguridad de la organización.
- Enfoque hacia actividades de prevención de acciones subestándar que atenten contra la seguridad de bienes, instalaciones e información de uso de la compañía o bajo su custodia.
- Requerimientos de infraestructura y plantel físico que garanticen la seguridad perimetral de las instalaciones, impidiendo el acceso no autorizado y la detección anticipada de anomalías e irregularidades.
- Datos e información relevante a los requerimientos contractuales, constitución legal, verificación de antecedentes de personal (Accionistas, personal, cliente, marco regulatorio y esquema industrial).

### **3.3.3 Estándares BASC**

A continuación se presentan los requisitos de gestión necesarios para dar cumplimiento al sistema de Gestión en Control y Seguridad establecido por esta norma:

#### **ESTUDIO LEGAL**

Revisión inicial del estado de la organización (4.0.2)

Requisitos Legales y de Otra Indole (4.2.3)

#### **SISTEMA DE GESTION**

Política de Control y Seguridad (4.1)

Estructura y Responsabilidad (4.3.1)

Planeación (4.2.1)

Documentación del Sistema (4.3.4)

Control de Documentos (4.3.5)

Registros (4.4.3)

Previsiones (4.2.4)

Revisión Por parte de la Gerencia (4.5)

Monitoreo y Medición (4.4.1)

Acciones Correctivas (4.4.2)

Auditorías (4.4.4)

#### **ADMINISTRACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL**

Entrenamiento y Sensibilización (4.3.2)

Control Operacional (4.3.6)

Monitoreo y Medición (4.4.1)

Previsiones (4.2.4)

#### **SISTEMA DE SEGURIDAD**

Evaluación de Riesgos (4.2.2)

Previsiones (4.2.4)

Comunicaciones (4.3.3)

Preparación y Respuesta a Eventos Críticos (4.3.7)

Monitoreo y Medición (4.4.1)

LOGISTICA (Envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)

Estructura y responsabilidad (4.3.1)

Entrenamiento y Sensibilización (4.3.2)

Control Operacional (4.3.6)

Planeación (4.2.1)

CONTROL DE MATERIAS PRIMAS, MATERIAL DE EMPAQUE, SELLOS Y PRECINTOS DE SEGURIDAD.

Estructura y responsabilidad (4.3.1)

Registros (4.4.3)

Entrenamiento y Sensibilización (4.3.2)

Control Operacional (4.3.6)

CONTROL DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN

Documentación del Sistema (4.3.4)

Control de Documentos (4.3.5)

Registros (4.4.3)

SELECCIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES

Planeación (4.2.1)

Control de Documentos (4.3.5)

Registros (4.4.3)

Monitoreo y Medición (4.4.1)

ALIANZAS ESTRATEGICAS DE SEGURIDAD

Planeación (4.2.1)

Comunicaciones (4.3.3)

REPORTE DE OPERACIONES O ACTIVIDADES SOSPECHOSAS

Planeación (4.2.1)

Registros (4.4.3)

Comunicaciones (4.3.3)

Monitoreo y Medición (4.4.1)

Entrenamiento y Sensibilización (4.3.2)

Control Operacional (4.3.6)

### **3.4 Sistema De Gestión En Control Y Seguridad (SGCS).**

Un Sistema de Gestión en Control y Seguridad representa una serie de actividades coordinadas y medidas operacionales implementadas para proteger y controlar una organización, sus activos, propiedades, empleados y clientes. Para ser llevado a cabo se tienen en cuenta los requerimientos de seguridad de la organización, así como su potencial para cumplir los requisitos dependiendo de la disponibilidad de recursos y de la competencia de su recurso humano. No obstante, para la planeación del sistema es imprescindible la participación del personal y fundamentalmente el compromiso de la alta dirección para determinar la vulnerabilidad de la organización a problemas de seguridad actuales y futuros sobre las cuales se va a cimentar el proyecto, y a la vez, generar las alternativas disponibles para ser utilizadas por la organización para cubrir sus necesidades en materia administrativa y de control y seguridad.

Mediante la implementación del SGCS en la compañía Nacional de Vigilancia y Seguridad Privada Delthac 1 Seguridad se pretende generar un cambio en la cultura laboral de la empresa que conduzca a elevar el nivel de cumplimiento tanto de las políticas y objetivos internos como de las expectativas y requerimientos del cliente y de la sociedad en materia de seguridad.

Un Sistema de Control y Seguridad es un instrumento de Gestión que integra procesos, define procedimientos, responsabilidades, y los recursos necesarios que deben ser otorgados equitativamente en la organización de una empresa. Los Sistemas de Gestión tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando esto por escrito y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

La adopción de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad debe ser una decisión estratégica de la organización ya que su implementación cuesta tiempo y dinero y debe

considerarse como cualquier otra inversión que se realiza y para hacerla viable es necesaria que se pueda recuperar el tiempo y el esfuerzo por medio de mejoras en el funcionamiento y operatividad al interior la organización.

El objeto de la gestión en control y seguridad para Delthac 1 Seguridad son las necesidades y expectativas de los clientes, en materia de productos y/o servicios ya sea de seguridad física o electrónica, los cuales transitan por distintos niveles de determinación a través de sucesivas transformaciones en los diferentes procesos que interrelacionados propician que se genere la satisfacción del cliente como totalidad. Dichos niveles de determinación del objeto son los diferentes estados en que se manifiesta el mismo, que van desde las necesidades y expectativas *potenciales* de los clientes, pasando luego por necesidades y expectativas *reales* de los clientes (requisitos del cliente), después por especificaciones técnicas (requisitos del producto y/o servicio) hasta llegar a las características de calidad del producto y/o servicio.

### **3.5 Estructura Orgánica Del Sistema De Gestión En Control Y Seguridad.**

Con el fin de llevar a cabo la implementación del SGCS y cualquier otro tipo de proyectos, iniciativas, entre otros, que conduzca a generar beneficios para la organización pero sin embargo requieren ser analizadas para determinar su viabilidad ya que son inversiones cuya adopción se convierte en una decisión estratégica para la alta dirección, se crean equipos de trabajo o comités con responsabilidades y autoridades para hacer seguimiento y control a los proyectos en realización. Es así como se generan los comités que se describen a continuación.

#### **3.5.1 COMITÉ GERENCIAL**

**LIDER:** Gerente General

#### **PROPOSITO**

Analizar con el grupo gerencial las cifras consolidadas de la Organización. Impartir las directrices necesarias para el manejo de la Organización y su interacción.

#### **FUNCIONES**

\* Revisar el desempeño general de la organización acumulado a la fecha, incluyendo su comparación con los resultados del año inmediatamente anterior. **Incluye Revisión SGCS.**

- \* Presentar los resultados financieros y operativos obtenidos del periodo inmediatamente anterior, y acumulados a la fecha comparándolos con el presupuesto y con el año inmediatamente anterior, e identificar y analizar de las causas que tuvieron mayor incidencia en los resultados
- \* Revisar las tendencias del año y lo que hace falta para cumplir el presupuesto y tomar las acciones correctivas para asegurar el cumplimiento.
- \* Actualizar a las gerencias y directores, por parte de la Gerencia General, de las actividades y temas de interés sobresalientes.
- \* Establecer en forma coordinada las acciones a tomar y la asignación de recursos, en la búsqueda de los objetivos y planes trazados por la Organización.
- \* Transmitir los programas y enfoques de la Organización para el desarrollo de las operaciones
- \* Presentación y revisión del ejercicio presupuestal a la Gerencia General para su aprobación definitiva. La revisión se hace trimestralmente y en el último trimestre de cada año, se hace además el presupuesto del año siguiente.

**INTEGRANTES:** Gerente General, Subgerente y Gerente de Negocios

**SECRETARIO:** Gerente de Negocios

**FRECUENCIA DE REUNION:** Trimestral (tercera semana del mes).

### **3.5.2 COMITÉ DE PROYECTOS**

**LIDER:** Representante de la Dirección.

#### **PROPOSITO**

Constituir en el ámbito corporativo un comité encargado de la revisión permanente del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, la adaptación de la Organización a su entorno externo y donde se creen y soporten los valores organizacionales de Mejoramiento Continuo y orientación al cliente, que garanticen la Supervivencia y Crecimiento permanente de la Organización. Identificar y definir las entradas para la revisión Gerencial.

## **FUNCIONES**

- \* Asegurar el mantenimiento del SGCS, la concienciación de los requisitos del cliente en el personal, la evaluación de los resultados del desempeño del sistema de control y seguridad y del Mejoramiento Continuo (los resultados y evaluación de la satisfacción del cliente, los resultados y desempeño de los indicadores de los distintos objetivos del SGCS) recomendando las acciones pertinentes con sus correspondientes recursos y en general, mantener enterado al Gerente General de todos los pormenores del Sistema.
- \* Hacer seguimiento y/o Revisión al Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la Organización para evaluar la efectividad del Sistema.
- \* Establecer y hacer seguimiento y/o revisión a políticas y directrices Organizacionales.
- \* Hacer seguimiento y /o revisión del proceso, metas, objetivos, estrategias y planes resultantes del ejercicio de planeación estratégica, auditorías y acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.
- \* Evaluar y recomendar a la dirección de la empresa las acciones para mejorar y mantener los niveles alcanzados.

**INTEGRANTES:** Representante de la Dirección y todas las Gerencias de primer nivel

**SECRETARIO:** Coordinador (jefe) de Calidad

**FRECUENCIA DE REUNION:** Una vez cada trimestre calendario

### **3.5.3 COMITÉ DE MEJORAS**

**LIDER:** Representante de la Dirección

#### **PROPOSITO**

Analizar todas las oportunidades de mejora, los problemas, las no conformidades y los asuntos detectados por la organización y los relacionados con reclamos de clientes que sean repetitivos y de mayor impacto, planteando soluciones y asegurando, a través de la estandarización de la mejora, su no recurrencia.

#### **FUNCIONES**

- \* Crear equipos de mejoras a través de los gerentes o responsables de áreas.
- \* Participar en el proceso de implantación de mejoras asociadas con el cliente interno y externo de acuerdo con el flujograma determinado para este fin.

- \* Analizar los asuntos relacionados con reclamos de clientes utilizando las herramientas de que dispone la Organización para este fin a través de reuniones periódicas.
- \* Plantear soluciones que garanticen la no recurrencia de los defectos.
- \* Coordinar el proceso de implantación de la solución definitiva participando en el equipo responsable de su implantación a través de uno ó varios de los integrantes del comité.
- \* Verificar la estandarización de la(s) solución(es) definitiva(s) cerrando el ciclo de mejoramiento.

**INTEGRANTES:** Gerentes, Coordinadores (jefes) de secciones, Representante de la dirección y auditores del SGCS.

**SECRETARIO:** Coordinador (jefe) de Calidad

**FRECUENCIA DE REUNION:** Mensual

#### ESTRUCTURA ORGANICA DEL SGCS

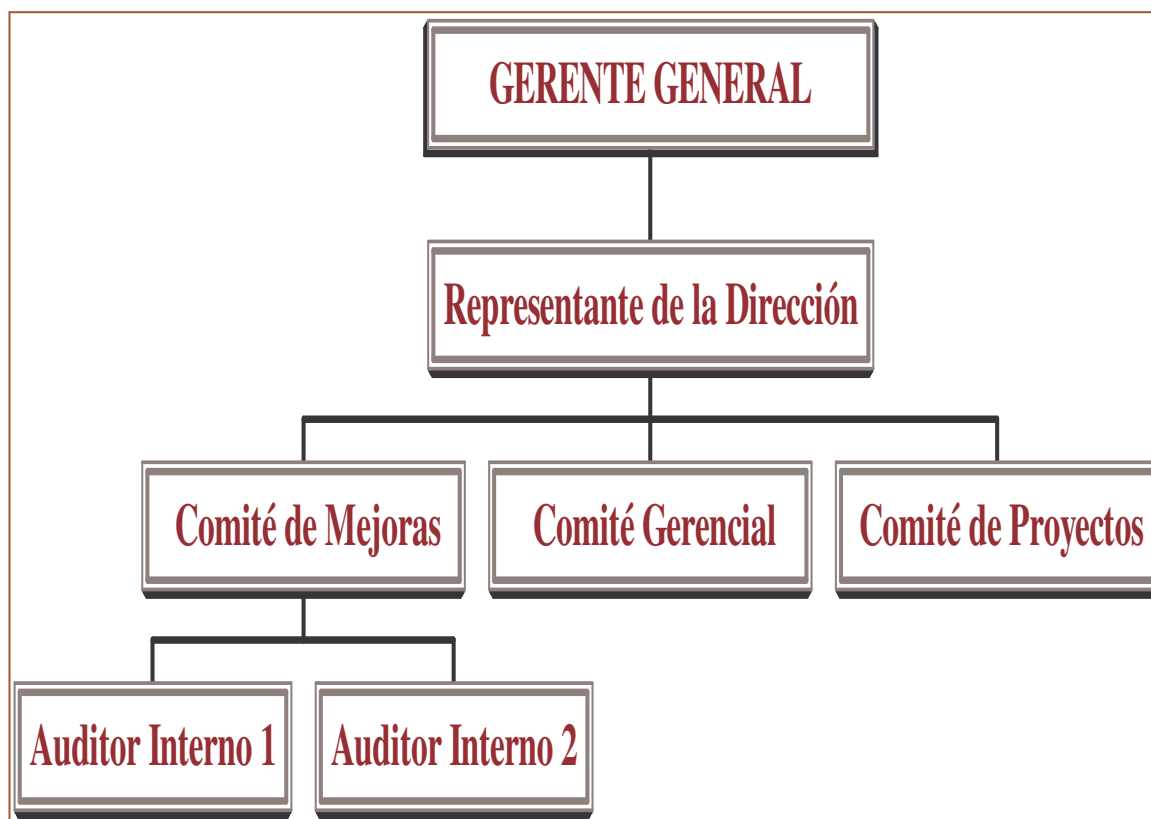


Figura 4. Organigrama SGCS

### 3.6 Estructura Documental Del Sistema De Gestión En Control Y Seguridad.

Con el fin de mantener el nivel de Calidad adecuado en la organización, es conveniente que el Sistema de Gestión en Control y Seguridad sea organizado de tal manera que se ejerza un control adecuado y continuo sobre todas las actividades que afectan a la prestación de los servicios tanto de seguridad física como de seguridad electrónica.

El objetivo de la documentación es que el proceso operativo sea esencialmente independiente de los individuos, de modo que cualquier persona capacitada y experimentada pueda hacer que el Sistema funcione. La existencia de documentos formaliza la operatividad del sistema en Delthac 1 seguridad, lo cual deriva en la estabilidad de las acciones y un entendimiento común de los procesos implicados.

El sistema define con claridad la autoridad y las responsabilidades; crea actividades que pueden verificarse y evidencias objetivas que permiten instituir los procesos de auditoría.

La estructura documental que soporta un Sistema de Gestión en Control y Seguridad esta definida de la siguiente forma.

- **Manual de Seguridad:** Soporta toda la documentación utilizada para el diseño e implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de una organización, debe incluir:
  - ❖ El alcance del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
  - ❖ Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión en Control y Seguridad o referencia a los mismos.
  - ❖ La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad que han sido determinados como claves en la prestación del servicio de la compañía.

- **Procedimientos:** Información relacionada con las políticas, objetivos, registros y responsabilidades de todas las actividades que se desarrollan dentro de la compañía ya sean operativas o administrativas. Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Los procedimientos indican cómo funciona el Sistema Administrativo, demuestran los vínculos y las interacciones entre funciones y procesos y, con frecuencia, también se utilizan para definir responsabilidades y la autoridad.
- **Instructivos, formatos, Registros y Planos:** Son los documentos que evidencian la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad que maneja la organización. Además de proporcionar los detalles técnicos y administrativos con los cuales se realizan las actividades. Son documentos permanentes y pueden incluir expedientes, normas técnicas utilizadas, reglamentos legales relevantes, dibujos y especificaciones, así como los datos que documenten el resultado de la realización de un proceso o instrucción de trabajo.

La documentación del Sistema debe descender en cascada de un nivel al siguiente y debe definirse con toda claridad la rastreabilidad dentro de la estructura documentada.

Toda la documentación debe satisfacer los requisitos definidos para el control, y el sistema debe estructurarse de tal manera que los efectos de onda provenientes de cualquier cambio desciendan a través del Sistema, pero nunca asciendan.

A continuación se presenta la estructura jerárquica de los documentos para el Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

## ESTRUCTURA JERARQUICA DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD



Figura 5. Jerarquía Documental

## **4. DIAGNOSTICO Y CAPACITACIÓN**

Durante este capítulo se describe el procedimiento realizado con el fin de llevar a cabo el diagnóstico acerca de la situación actual de la compañía Delthac 1 Seguridad y los resultados del mismo para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos tanto del cliente como de la Norma BASC. Este diagnóstico se realizó, con el fin de obtener una orientación en el desarrollo de la práctica para determinar las falencias y superarlas.

Por otra parte, se realiza el análisis estratégico de la compañía mediante el cual se pueda determinar que factores del entorno son determinantes en la fijación de objetivos del negocio y se introduce al programa de capacitación de la compañía.

### **4.1 Análisis Estratégico Del Negocio**

El análisis estratégico ayuda a determinar si la organización esta capacitada para desempeñarse en su medio. Mientras más competitiva en comparación con sus competidores este la empresa mayores probabilidades tiene de éxito. Esta simple noción de competencia conlleva consecuencias poderosas para el desarrollo de una estrategia efectiva. El análisis DOFA, así como el de cumplimiento al sistema de gestión integran el diagnostico estratégico y lo hace por tanto Global.

#### **4.1.1 Análisis Del Entorno**

Para la realización del análisis del entorno de la organización, así como la identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas, oportunidades se contó con la participación del personal administrativo de la empresa de tal manera que cada uno de ellos tuviera la oportunidad de plasmar su propio concepto con respecto a la compañía, para finalmente organizar la información y definir por parte del comité de proyectos la matriz DOFA.

A continuación se presenta el resultado de las sesiones de carácter informativo con la alta dirección y demás personal para recibir directamente de la misma una concepto claro para el pre diagnóstico de Delthac 1 Seguridad.

**Organización:** Delthac 1 Seguridad

**Dirección:** Carrera 33 # 49-35 piso 4, Cabecera segunda etapa.

**Teléfono:** 6475309-10-11

**Gerente General:** Ingeniero Pedro Elías Sánchez.

**Descripción del Negocio:** Empresa del sector servicios de seguridad y vigilancia privada electrónica y física en las modalidades de escolta, móvil y fija para el oriente Colombiano, con sede en Bucaramanga.

**Clientes:** sectores aeroportuario, comercial y de servicios, educativo y privado, energético y petrolero, financiero, industrial, público, residencial, transporte y telecomunicaciones.

**Productos:** Servicio de seguridad física, Servicio de seguridad Electrónica, asesoría y consultoría.

**Proveedores:** Listado de Principales Proveedores de la Compañía

PROVEEDOR	ARTICULO
AGENCIAS NACIONALES LTDA.	ZAPATOS Y BOTA DE CAUCHO
ALMACEN INSIGNIA	REATAS Y CHAPUZAS
AZ SEGURIDAD Y EQUIPOS	DETECTORES DE METALES
C.E.C. RADIOCOMUNICACIONES	RADIOTELEFONOS Y ACCESORIOS
CIA LATINOAMERICANA DE SEG.	DETECTORES DE METALES
DOTACIONES ROBERT	CHALECOS DE SUPERVISIÓN
DOTAHERLOGO	DOTACION TECNICOS DE ELECTRONICA
ELECSU ELECTRONICA	RADIOTELEFONOS Y ACCESORIOS
FABRICA DE ESPEJOS CRISTSOL	ESPEJOS DE REVISION VEHICULAR
HILACOL S. A.	CAMISETAS
JONES ARANGO Y CIA LTDA.	BATERIAS Y LINTERNAS
PIERRE LUI	UNIFORMES
PLASTISELLADOS INDUSTRIALES	PONCHOS
SPREE/OPTIONS	UNIFORMES
MEDIOS PUBLICITARIOS LUSANJHO	GOLIANAS
IRIS IMPRESORES	LIBRO DE MINUTA
ESTAMPADOS PUBLISUR	PLACAS Y CUCARDAS
INDUMIL	ARMAS

Tabla 2. Proveedores Críticos

**Competencia:** Todas las organizaciones a nivel departamental y nacional involucradas en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad, en particular Seguridad Atlas, Sevicol, Las Aguilas, Coovivir.

**Composición de las Ventas o Entradas:** Desde el punto de vista de los productos, se tiene:

Seguridad física: 80%

Seguridad electrónica: 20%

**Tipo de Organización Básica:** Sociedad limitada de cuatro niveles básicos a saber: 1º nivel: Gerencia. 2º Direcciones: Operaciones, comercial, Recursos Humanos, Desarrollo Humano, Electrónica. 3º Nivel: Jefe de Contabilidad, de Cartera. 4º Nivel: Personal de base (guardias y mensajero).

**Número de Empleados:** 26 Administrativos, 438 Guardias, 11 Supervisores de Seguridad física, 14 Escoltas VIP y de mercancías, 4 Escoltas de reacción de Seguridad Electrónica y 6 Técnicos; para un total de 499 empleados.

## **Leyes Regulatorias U Obligatorias Que Aplican En Concepto De La Dirección**

### **Declaración De Industria Y Comercio**

El aporte tributario a la ALCALDIA DE BUCARAMANGA por concepto de la "declaración de industria y comercio", se encuentra registrado bajo la matrícula principal N° 32860.

### **Constitución Legal**

El 24 de febrero de 1995 se constituyó ante la Notaría Tercera de Bucaramanga la COMPAÑÍA NACIONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DELTHAC 1 SEGURIDAD

### **Licencias De Operación**

LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, mediante resolución número 1318 del 18 de octubre de 1995, concedió a la compañía la licencia para operar en la modalidad de vigilancia física fija.

LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA nos concede bajo una licencia única expedida con la resolución número 01543 del 26 de septiembre de 2000, el permiso para operar en

las modalidades de VIGILANCIA FIJA CON ARMAS, MOVIL Y ESCOLTA A PERSONAS Y MERCANCIAS Y MEDIOS ELECTRONICOS A TRAVÉS DE MONITOREO DE ALARMAS.

La compañía está autorizada con la licencia 01037 del 29 de julio de 2000, para importar, comercializar, instalar y arrendar todo lo relacionado con equipos electrónicos para la vigilancia y seguridad privada.

Las comunicaciones en la frecuencia de VHF mediante radios portátiles, móviles y bases fijas, se encuentran debidamente autorizadas por el MINISTERIO DE COMUNICACIONES mediante la resolución N° 02970 del 19 de noviembre de 1998.

Mediante resolución número 000045 del 19 de enero de 2004 del Ministerio de comunicaciones, se autoriza a la compañía para desarrollar actividades de telecomunicaciones, así como el permiso para usar el espectro radio eléctrico y modificación de la red privada.

### **Empresas De Vigilancia Y Seguridad Privada**

Decreto 356 de 1994 de la Presidencia de La República mediante el cual están obligadas a regirse las empresas de vigilancia y seguridad privada para las diferentes modalidades en la prestación de dichos servicios de seguridad.

### **Ministerio De Defensa Nacional**

Decreto 073 de 18 de enero de 2002 el cual tiene por objeto fijar las tarifas mínimas para el cobro de servicios de vigilancia y seguridad privada por parte de las empresas y cooperativas de vigilancia y seguridad privada con armas y sin armas que utilicen el medio humano y/o medio canino y que se encuentran bajo el control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

DECRETO 71 del 18 de enero del 2002 por el cual se dictan normas sobre cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar los servicios de vigilancia y seguridad privada ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A continuación se presenta un cuadro resumen (Tabla 3) en el cual se muestra un compilado de la información fundamental anteriormente presentada mediante la cual se

hace el análisis del entorno teniendo en cuenta factores incidentes directamente en la actividad de la compañía como lo es el entorno legal, tecnológico, competitivo, socioeconómico y de mercado (clientes y proveedores) el cual además de mostrarnos el panorama actual de la organización se constituye en el punto de partida para la realización del análisis estratégico DOFA el cual permitirá establecer de una manera más clara y concisa las fortalezas y debilidades de la organización para de esta manera generar estrategias que generen a la compañía una ventaja competitiva sobre las otras compañías involucradas en el mercado de la vigilancia y seguridad.

<b>ANALISIS DEL ENTORNO</b>			
<b>REGLAMENTOS</b>		<b>CLIENTES</b>	
<b>ESPECIFICOS DE SEGURIDAD PRIVADA</b>	Ley 62/Agosto/93 (Crea Superintendencia) Decreto 2187 (Reglamenta el Decreto 356) Decreto 3556 (Estatuto de Vigilancia) Decreto 1979/2001 (Resolución de uniformes) Decreto 71/2002 (Capital de las compañías) Decreto 73/2002 (Tarifas)	<b>POR SECTORES</b>	Conjuntos residenciales Residentes o particulares Estatales Entidades Bancarias Educativo Industrial, Comercial y de Servicios Otras empresas de seguridad de transporte.
<b>GENERALES</b>	Ley 789/2002 (Reforma Laboral) Ley 788/2002 (DIAN) Decreto 2749 (Impuesto timbre para contratos) Decreto 1995 (APD)	<b>CRITICOS</b>	<b>PROVEEDORES</b> Fabricas de confecciones, Indumil, Equipos electrónicos Papelerías y tipografías, Almacenes de repuestos de equipos de comunicación, Mantenimientos, Seguros, Suministro y materiales de construcción, Academias de seguridad, Seguridad y Blindaje, Concesionarios, carpinterías, zapaterías, restaurantes, aspirantes.
<b>TECNOLOGIA</b>		<b>CLIENTE INTERNO</b>	
<b>GENERALES</b>	Hardware y software, sistemas de comunicaciones, armamento, equipos de movilización y transporte, grabaciones telefónicas, laboratorio de electrónica, Internet e intranet, detector de mentiras, equipos audiovisuales, polígrafos, línea ARDSI, cables de transmisión, página Web.	Personal Administrativo Operativos y de Supervisión.	
<b>COMPETENCIA</b>		<b>SOCIAL</b>	
<b>EN EL SECTOR</b>	Cooperativas Departamentos de seguridad Celadores de la calle Empresas ilegales Instaladores de alarmas Compañías legalmente constituidas ***Sevicol, Atlas, Las Aguilas, etc. ****	Actual situación del país de violencia e inestabilidad.	

#### 4.1.2 Análisis Estratégico DOFA

El análisis DOFA esta diseñado para ayudar al estrategia a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades y amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa. Dicho análisis permitirá a la organización formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas.

Para la realización del análisis se programaron reuniones con el equipo de proyectos en las cuales, con base en el análisis interno, el auditaje del entorno y el perfil competitivo, se hizo una agrupación de los factores claves de cada uno de estos análisis. Para ello se utilizó la siguiente hoja de trabajo que permitiera esta clasificación.

### HOJA DE TRABAJO

#### DOFA

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
ENUMERAR OPORTUNIDADES CLAVES	ENUMERAR AMENAZAS CLAVES
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
ENUMERAR FORTALEZAS CLAVES	ENUMERAR DEBILIDADES CLAVES

Tabla 4.

#### 4.1.2.1 Selección De Los Factores Claves De Éxito (FCE)

##### Matriz De Impacto

Una vez llenada la hoja de trabajo, fue realizada una selección de los factores claves de éxito (FCE) que servirán de base para el análisis DOFA. Hay que escoger solamente aquellos que sean fundamentales para el éxito o fracaso de la compañía. Para ello, se hizo indispensable el uso de la herramienta de análisis de impacto. Esto consiste en definir cual es el impacto de cada fortaleza, debilidad, oportunidad o amenaza para Delthac 1 Seguridad y por lo tanto convertirla en factor clave del éxito.

Con el fin de determinar el impacto de los factores, se hizo necesaria la elaboración de una matriz de impactos en la cual se pudiese definir y categorizar cada factor en relación con el impacto en la compañía. Para ello se utilizó la siguiente matriz modelo.

#### MATRIZ DE IMPACTOS

FORTALEZAS	IMPACTO			OPORTUNIDADES	IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
DEBILIDADES	IMPACTO			AMENAZAS	IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo

Tabla 5.

**NOTA:** Deben seleccionarse para el DOFA en escala descendente las de mayor impacto a las variables de impacto mas bajo.

#### 4.1.2.2 Realización DOFA

Con base en la selección de los factores claves de éxito (FCE) de mas alto impacto que fueron determinados se realiza el análisis DOFA, que consiste en relacionar oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, preguntándose como convertir una amenaza en oportunidad, como aprovechar una fortaleza, como anticipar el efecto de una amenaza y prevenir el efecto de una debilidad.

En el análisis DOFA para Delthac 1 Seguridad son incluidos factores claves relacionados con la organización, los mercados, la competencia, los recursos financieros, la infraestructura, el recurso humano, los inventarios, el sistema de mercado y distribución, la investigación y desarrollo, las tendencias políticas, sociales, económicas y tecnológicas y variables de competitividad.

Posteriormente se realizó la confrontación de cada uno de los factores claves de éxito, mediante lo cual se generan estrategias FO, FA, DO, DA.

Este análisis originara un primer acercamiento a la formulación de estrategias para la compañía. Para realizar el análisis DOFA, se puede usar una matriz así:

### ANÁLISIS DOFA

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	Enumerar las de mayor impacto FCE	Enumerar las de mayor impacto FCE
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
Enumerar las de mayor impacto FCE	FO	FA
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
Enumerar las de mayor impacto FCE	DO	DA

Tabla 6.

Teniendo en cuenta que por seguridad se entiende la protección a personas, bienes e *información*, dada la confidencialidad de la misma y partiendo de las políticas de protección de la compañía, el análisis descrito anteriormente, simplemente pretende ilustrar de la manera más clara posible los pasos llevados a cabo para la realización del Análisis estratégico DOFA en Delthac 1 Seguridad pero sin divulgar el análisis final que se determinó para la compañía y que se convirtió en la piedra angular para el desarrollo del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

#### 4.2 Diagnóstico

El diagnóstico se realizó mediante la aplicación de una lista de chequeo a través de la cual se pretendía tener una idea con respecto al estado actual de la organización con respecto a los requisitos a cumplir para la Norma BASC.

Para la aplicación de esta lista se establecieron reuniones con el personal de la compañía a través de las cuales se diligenció la lista de chequeo mencionada. Al finalizar se analizó la información obtenida, la cual, dio un diagnóstico sobre las fortalezas y debilidades que se tenían respecto al Sistema de Gestión en Control y Seguridad y a

partir de allí, se determinaron los requisitos que según la norma no se están cumpliendo para finalmente empezar el desarrollo del diseño y la documentación respectiva.

#### **4.2.1 Lista de Chequeo**

El proceso de diagnóstico se inició con la comprensión de la norma BASC (Business Anti Smuggling Coalición) para así poder llevar a cabo un análisis eficaz y acorde a la realidad de Delthac 1 Seguridad.

Para que la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad presente mayor eficacia, la Norma BASC presenta al final una lista de estándares a los cuales se les debe dar cumplimiento para poder cumplir con la Norma como tal.


Los resultados obtenidos se apoyaron en la siguiente lista de chequeo elaborada para realizar el diagnóstico a la Compañía Nacional De Vigilancia Y Seguridad Privada Delthac 1 Seguridad

#### **4.2.2 Aplicación de la Lista de Chequeo**

Con el objetivo de inspeccionar los requisitos que según la norma BASC se debían cumplir, describir los que aplicaban para el caso de empresas de vigilancia (ya que difiere según la actividad de la empresa), y la forma como éstos se encontraban en la compañía es decir documentados, no documentados, implementados y la forma como se aportaba evidencia de su cumplimiento; registros de tipo magnético o papel se inició este proceso.

Una vez diseñada la lista de chequeo se aplicó en las diferentes áreas empezando fundamentalmente por los gerentes de cada una de éstas y posteriormente siendo realizada en los demás niveles.

Para diligenciar esta tabla primero se revisó toda la documentación existente en la compañía, dentro de los documentos revisados se incluyeron procedimientos, instructivos y formatos utilizados (papel o en medio magnético) esta revisión se realizó con algunos de los miembros de las diferentes áreas responsables de los procesos.

	<b>LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO ESTANDARES BASC</b>	
	<b>LISTA DE DIAGNOSTICO:</b>	<b>FECHA:</b>
	<b>CODIGO:</b>	<b>PAGINA</b> ___ <b>de</b> ___

<b>CONVENCIONES</b>		
C: CUMPLE ESTANDAR	NA: NO APLICA A LA NORMA	RI: REQUISITO IMPLEMENTADO
NC: NO CUMPLE ESTANDAR	RD: REQUISITO DOCUMENTADO	RM: REGISTRO MAGNETICO
A: APLICA A LA NORMA	RND: REQUISITO NO DOCUMENTADO	RP: REGISTRO EN PAPEL

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	NC	A	NA	RD	RND	RI	RM	RP		
<b>1</b>	<b>ESTUDIO LEGAL</b>											
1.1	La Empresa debe estar constituida legalmente, debe realizarse una verificación de los antecedentes de sus accionistas, de su Junta Directiva, del gerente y representantes legales.		X	X		X		X			X	No se cuenta con el certificado judicial de la Doctora Sonia Ortiz de Sánchez quien se desempeña como gerente de recursos humanos y a la vez es accionista de la compañía.
1.2	La empresa debe disponer de las autorizaciones legales que permitan su operación.	X		X		X		X			X	Documentación permanentemente utilizada para contratos y licitaciones. Se encuentra actualizada.
<b>2</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>											
2.1	La Empresa debe elaborar, publicar y difundir la política de Seguridad que incluya la prevención contra prácticas de narcotráfico y terrorismo.		X	X								Se requiere la elaboración de la política de seguridad contando con la participación del gerente general y el comité de proyectos.
2.2	Deben definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad.	X		X		X		X	X	X		Se encuentra establecido un manual de funciones para todo el personal y la estructura organizacional claramente definida en el organigrama
2.3	La Alta Dirección de la Empresa debe estar comprometida y vinculada con su participación en BASC	X		X				X				La alta dirección hace evidencia de su participación y compromiso mediante la gestión de los recursos, asignación de personal y vinculación directa.
2.4	La Alta Dirección de la Empresa debe realizar una revisión semestral del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para asegurarse de su cumplimiento		X	X				X				Durante las sesiones de identificación de procesos claves se hace necesario la documentación e implementación de procesos de responsabilidad gerencial.

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
2.5	Debe existir un representante de la dirección claramente identificado con autoridad y responsabilidad para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión en control y seguridad BASC	X		X			X					Se ha determinado por decisión de la gerencia, que el Dr. Freddy Carreño, asistente de gerencia, sea el representante de la dirección para el SGCS ya que ha sido preparado y capacitado para esta labor.
2.6	Debe elaborarse un manual de seguridad que describa el cumplimiento de los requerimientos de los elementos del sistema de gestión en control y seguridad (plan de protección), en los idiomas de trabajo y en caso que sean diferentes a español, francés o inglés, deberá hacerse una traducción a uno estos.		X	X			X					El manual de seguridad es lo último que se realizará ya que se contiene la red e interacción de los procesos identificados, documentación y procedimientos fundamentales convirtiéndose en la compilación del sistema de gestión en control y seguridad de Delthac 1 seguridad.
2.7	Deben realizarse auditorías internas para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo.		X	X			X					Las auditorías internas se constituyen en el procedimiento base durante la elaboración de los procesos de soporte y apoyo de la etapa de documentación del sistema.
2.8	Debe documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva.		X	X			X					Se deben establecer para los procesos de revisión gerencial y ser adoptadas por todo el personal.
2.9	Deben documentarse y aplicarse procedimientos de contingencia y emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallos en las medidas de protección.		X	X			X					Se contará con el apoyo de la aseguradora de riesgos profesionales de la compañía para que mediante un estudio preliminar, sirva de base para los procedimientos exigidos.
2.10	Deben documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia, por lo menos una vez cada tres meses		X	X			X					No se cuenta con procedimientos de este tipo y se requiere de la realización del numeral anterior para poder realizarlo.
2.11	Deben documentarse los procedimientos que soporten cada elemento en el manual de seguridad		X	X			X					Se evidenciara en la documentación del sistema de gestión en control y seguridad.
3	<b>ADMINISTRACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO Y-O SUMINISTRADO</b>											

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
3.1	Debe disponerse de un procedimiento documentado para la selección de personal (propio, subcontratado o suministrado)		X	X		X		X	X	X		Es un a labor de realización diaria en la compañía pero no se leva a cabo con los lineamientos que la norma Basc exige.
3.2	Deben identificarse las posiciones criticas del personal que afecta directamente a la seguridad (manipulación, recepción y entrega de carga, acceso a documentación en información confidencial, manejo de sistemas de información y gestión, etc.), asegurando el balance correcto entre perfil de la persona y perfil requerido para el cargo.	X		X		X		X	X	X		Esa actividad se realiza actualmente para todo el personal tanto operativo como administrativo mediante la aplicación de pruebas proyectivas y psicotécnicas para que el perfil del aspirante sea acorde al cargo al que aspira. Debe documentarse de mejor manera y organizarse de tal manera que sea mas claro y preciso para poder ser estandarizado.
3.3	Debe realizarse un estudio de seguridad que incluya verificación de antecedentes policiales y judiciales y entrevista, a todo el personal de la compañía (propio, suministrado o subcontratado), que ocupen posiciones criticas.	X		X		X		X		X		Actividad realizada actualmente para todo el personal que ingresa a la compañía. Debe incluirse en un procedimiento documentado en el cual se fijen los parámetros para dicha actividad.
3.4	El personal debe aportar los documentos que acrediten sus empleos anteriores, referencias, antecedentes policiales y judiciales, etc. y la información contenida en estos documentos debe ser verificada	X		X		X		X		X		La verificación documental se realiza pero no se archiva ni se documenta para conservar evidencia de su realización.
3.5	Debe visitarse mínimo una vez cada dos años el domicilio del personal, para verificar situación económica, riesgos del entorno y verificar nuevas amistades.		X	X			X					La compañía carece de un procedimiento documentado mediante el cual se cumpla con el estándar mencionando. Requiere bastante tiempo para su realización dado al volumen de personal.
3.6	Se debe efectuar pruebas al personal, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol: Antes de la contratación, aleatoriamente y cuando haya sospechas justificables.		X	X			X					La compañía carece de un procedimiento documentado mediante el cual se cumpla con el estándar mencionando.
3.7	Al ingreso del personal, debe darse una inducción y entrenamiento sobre las políticas y procedimientos de seguridad contra las drogas y el terrorismo, y las consecuencias de no cumplirlas.		X	X			X					A todo el personal operativo que ingresa a la compañía para laborar como guardia, supervisor o escolta se le realiza una inducción pero no específicamente en estos temas como lo exige el estándar.

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
3.8	Periódicamente debe realizarse actividades de sensibilización y capacitación sobre el sistema de gestión en control y seguridad		X	X			X					Durante la implementación del sistema se realizarán capacitaciones a todo el personal, y una vez se haga se establecerá un cronograma para éstas.
3.9	El personal con funciones y responsabilidades de seguridad debe recibir entrenamiento permanente sobre: Mantenimiento de la integridad de la carga, accesos no autorizados, fraudes en documentos y sistemas de información, practicas anti contrabando y anti terrorista.		X	X			X					A todo el personal operativo que ingresa a la compañía para laborar como guardia, supervisor o escolta se le realiza una inducción pero no específicamente en estos temas como lo exige el estándar.
3.10	El personal que participa en el proceso de despacho o recibo de un camión de carga debe estar capacitado en técnicas de inspección y verificación de pallets y contenedores, y camiones de carga.				X							Este numeral no aplica para el sistema de gestión en control y seguridad de la compañía Delthac 1 seguridad dada la naturaleza de sus actividades.
3.11	El personal debe estar capacitado para atender emergencias que puedan presentarse con el manejo de la carga, especialmente con sustancias peligrosas y-o precursores corrosivas, explosivas, químicas, etc.	X		X		X			X	X		Para la selección del personal operativo es requisito obligatorio presentar constancia de los cursos de vigilancia en niveles I y II en los cuales reciben ésta inducción y por lo tanto la compañía asume que el personal esta capacitado en dichos temas.
3.12	Todo el personal debe ser entrenado para reportar de actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.		X	X			X					A todo el personal operativo que ingresa a la compañía para laborar como guardia, supervisor o escolta se le realiza una inducción pero no específicamente en estos temas como lo exige el estándar.
3.13	Se debe contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.		X	X			X					No se cuenta con procedimientos y material actualmente que den cumplimiento al estándar exigido.
3.14	Los datos del personal de la empresa deben ser actualizados mínimo una vez al año	X		X			X					La actividad se realiza pero no está formalmente implementada y documentada

#	ESTANDAR	NORMA									OBSERVACIONES	
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
3.15	El personal debe tener un carné de identificación con fotografía, de color diferente dependiendo el área de autorización de ingreso. El cual debe usarse todo el tiempo en lugar visible, cumpliendo con estándares de seguridad industrial.		X	X			X					El porte del carnet sólo se cumple para los guardias y supervisores en sus puestos de trabajo externos. En la parte administrativa de la compañía no se encuentra carnetizado el personal que labora.
3.16	Se debe controlar el suministro de uniformes de trabajo de la empresa	X		X		X		X		X		La actividad se realiza pero no está formalmente documentada y soportada por un procedimiento.
3.17	Se debe disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma.	X		X		X		X		X		La compañía cuenta con el archivo fotográfico y de firma de su personal pero no con registro de huellas dactilares.
4	SISTEMA DE SEGURIDAD											
4.1	La Empresa debe tener un Jefe o responsable de la seguridad (oficial de protección) en las operaciones de exportación/importación				X							Este numeral no aplica para el sistema de gestión en control y seguridad de la compañía Delthac 1 seguridad dada la naturaleza de sus actividades.
4.2	Debe existir una evaluación de riesgos de las instalaciones, personas y operaciones de la compañía, que contengan los conceptos de amenazas, vulnerabilidad, probabilidad y severidad (Evaluación de protección).		X	X			X					No se cuenta con la evaluación de riesgos de las instalaciones, personas y operaciones lo cual se constituye en uno de los aspectos más importantes del sistema de gestión en control y seguridad y al cual se le debe dar prioridad.
4.3	Debe disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación		X	X			X					Se cuenta con el plano actualizado de las instalaciones pero no se han establecido las áreas sensibles.
4.4	La seguridad perimetral de las instalaciones debe impedir el acceso no autorizado y debe ser inspeccionada frecuentemente.	X		X			X					Las instalaciones físicas de las oficinas y el mismo edificio como tal propician buenas condiciones de seguridad perimetral.
4.5	Debe contar con sistemas de alarmas, dispositivos de detección de intrusos y de revisión de personas, equipajes y cargas y equipos de vigilancia, monitoreados y controlados permanentemente	X		X		X		X	X	X		Dada la naturaleza de las actividades de la empresa en particular con el servicio de seguridad electrónica, se cuenta con sistemas de alarmas, cámaras y sensores pero no con requisa al ingresar.
4.6	La iluminación exterior, interior y en parqueaderos de las instalaciones, debe permitir las labores de vigilancia de todas las áreas. Esta debe ser inspeccionada frecuentemente.	X		X			X					La compañía cuenta con excelente sistema de iluminación en su interior y exterior en el cual el último funciona mediante sensores en los pasillos los cuales se encuentran muy bien iluminados.

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
4.7	Se debe contar con sistemas de iluminación de emergencia para áreas críticas	X		X			X					La iluminación de emergencia es suministrada por la planta eléctrica del edificio para todas las instalaciones.
4.8	Todas las puertas internas y externas deben ser controladas, al igual que las ventanas externas.	X		X			X					El acceso a las instalaciones se hace a través de una puerta controlada remotamente por operadores.
4.9	Deben existir candados, chapas u otros sistemas de seguridad para accesos externos, ventanas y puertas (tener en cuenta criterios de seguridad industrial). Las llaves, candados y cerraduras deben estar controladas		X	X			X					Los candados y chapas se manejan para algunos escritorios y oficinas por cada uno de los responsables de las mismas y cuya copia se encuentra en la central de monitoreo. Sin embargo no se tiene organización y control absoluto sobre el estándar mencionado.
4.10	Debe llevarse un registro de los vehículos que ingresan y salen de las instalaciones.				X							El estándar no aplica ya que la compañía no cuenta con parqueadero propio.
4.11	Debe inspeccionarse los vehículos al ingresar y salir de las instalaciones y se deben dejar registros aleatorios de la inspección.				X							El estándar no aplica ya que la compañía no cuenta con parqueadero propio.
4.12	Debe disponerse de un control de acceso adecuado, tanto de empleados, contratistas y visitantes, elaborando y conservando los registros de las personas que ingresaron a las instalaciones, donde estuvieron, a quien visitaron. Se debe hacer especial énfasis en el control del personal contratista, suministrado y usuarios. Todo el personal que ingresa a la instalación debe tener a la vista una identificación. Debe realizarse una verificación de la identificación de la persona que ingresa.		X	X			X					Este estándar es de vital importancia y cuyo cumplimiento no se lleva a cabo ya que no existen carnet para empleados ni personas que ingresan a las instalaciones. Por otra parte, no se lleva registro magnético del ingreso a las instalaciones que incluya la identificación, dependencia a la que se dirige el visitante, hora de entrada y salida. Debe ser uno de los procedimientos prioritarios a implementar ya que como empresa de seguridad debe ser estricta en el control del acceso para visitantes y funcionarios.
4.13	Los parqueaderos para vehículos de empleados y visitantes deben estar aislados de las áreas de empaque, almacenamiento, embalaje o cargue de mercancías.				X							El estándar no aplica ya que la compañía no cuenta con parqueadero propio y además no tiene zona de carga y embalaje.
4.14	El área de parqueo del personal de la empresa (empleados, suministrados, subcontratados), debe tener un control de seguridad.				X							El estándar no aplica ya que la compañía no cuenta con parqueadero propio. Se utiliza el parqueadero del Ley Cabecera.

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
4.15	Las áreas restringidas deben ser señalizadas y controladas (medios de transporte, buques, aviones, áreas de almacenamiento, envase, embalaje u operaciones con carga)		X	X			X					No existe señalización de áreas críticas, salidas de emergencia y vías de evacuación. Se solicitarán a la aseguradora de riesgos profesionales.
4.16	Las áreas de lockers de empleados deben estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento u operación de carga				X							El estándar no aplica ya que la compañía no cuenta con áreas de lockers dada su operación y además no tiene zona de carga y embalaje.
4.17	Se deben supervisar las áreas de cubierta y las zonas que rodean al buque; y la manipulación de carga; y los pañoles del buque.				X							El estándar no aplica debido a que la organización no realiza actividades relacionadas con carga y almacenamiento de la misma.
4.18	La Empresa debe tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa capacitada para este trabajo.				X							El servicio de seguridad y vigilancia es proporcionado por la propia empresa ya que es su actividad comercial.
4.19	Se deben realizar inspecciones aleatoria (no anunciadas) de seguridad a instalaciones físicas y procesos, y dejar el registro escrito de las mismas	X		X		X			X	X		Las inspecciones a instalaciones se realizan diariamente por los supervisores en todos los puestos de trabajo de las cuales siempre se genera un reporte.
4.20	Se debe disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación de las personas con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras	X		X		X			X	X		La comunicación entre supervisores, guardias y demás personal se realiza a través del sistema de Intranet, celulares y radios para los cuales la compañía tiene autorización del ministerio de comunicaciones
4.21	Se debe garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de Seguridad durante 24 horas al día	X		X		X			X	X		La compañía cuenta con una central de monitoreo, supervisores y escoltas de reacción disponibles durante las 24 horas del día.
4.22	Se debe tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección		X	X		X						La compañía carece de un procedimiento documentado mediante el cual se cumpla con el estándar mencionando.
4.23	Se deben tener procedimientos para inspeccionar, probar, ajustar y mantener los equipos de protección	X		X			X					Se realiza mantenimiento de radios, armas, cámaras, alarmas y demás dispositivos pero no se tiene documentado e implementado según la norma.

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
4.24	Se debe identificar los lugares de ubicación de los dispositivos de alerta y elaborar los procedimientos, instructivos y directrices para prueba, activación, desactivación y reactivación y para limitar falsas alertas.	X		X			X					Los lugares de ubicación de los dispositivos de alerta son claramente identificados por todo el personal tanto operativo como administrativo, sin embargo no se tienen procedimientos de activación y desactivación de alarmas para simulacros.
4.25	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado.		X	X			X					Se evidenciará en la documentación del sistema de gestión en control y seguridad.
<b>5</b>	<b>LOGÍSTICA (ENVASE, EMPAQUE, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, DESPACHO, TRANSPORTE Y RECIBO DE CARGA)</b>											
5.1	Se debe tener un sistema que permita mantener trazabilidad sobre los movimientos de las cargas de importación y exportación.				X							<p style="text-align: center;">NO APLICA</p> <p style="text-align: center;">Las operaciones realizadas por la compañía no involucran actividades relacionadas con la logística (envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)</p>
5.2	Se deben segregar la ubicación física y las operaciones con productos de: exportación, importación, nacional, alto valor y mercancías peligrosas. Así mismo segregar operaciones de embarque y desembarque de personas.				X							
5.3	La carga debe ser debidamente marcada, pesada y contada, y los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, pesos y cantidades) deben ser comparados con los manifiestos oficiales.				X							
5.4	El proceso de comparación de los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, pesos y cantidades) con los manifiestos oficiales, debe estar bajo la responsabilidad de un supervisor.				X							
5.5	Se debe asegurar la correcta información en el manifiesto de carga (completa, legible, exacta) y el envío a tiempo a las autoridades nacionales y extranjeras.				X							

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
5.6	El personal en cumplimiento de procesos críticos (envase, empaque, embalaje, cargue) en áreas críticas, debe estar identificado con uniformes o distintivos que los diferencien de los demás empleados.				X							<p style="text-align: center;">NO APLICA</p> <p style="text-align: center;">Las operaciones realizadas por la compañía no involucran actividades relacionadas con la logística (envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)</p>
5.7	El material de empaque y embalaje debe ser revisado antes de su uso (cajas, pallets, etc.) material de envase, empaque y embalaje				X							
5.8	Los contenedores deben ser revisados en la entrega vacío por el arrendatario, en cada transferencia de responsabilidad y en el recibo por parte del cliente final.				X							
5.9	Los vehículos de carga y los contenedores deben ser revisados antes de cargar				X							
5.10	Los criterios para establecer cuando un contenedor no es apto, deben estar definidos por escrito.				X							
5.11	Deben existir controles y registros de peso de los vehículos de carga.				X							
5.12	Debe existir un procedimiento escrito para detectar y reportar faltantes o sobrantes de carga.				X							
5.13	Durante los desplazamientos del contenedor o del camión, se deben utilizar sellos y/o precintos de seguridad; y hacer seguimiento del tiempo de duración de estos desplazamientos.				X							
5.14	Debe existir un procedimiento de control (instalación, cambio, trazabilidad, registro) sobre los sellos o precintos de seguridad				X							
5.15	Los contenedores o camiones deben sellarse o precintarse tan pronto termina la operación de cargue y antes de abandonar el muelle de carga				X							
5.16	Se debe registrar el nombre y firma de todas las personas que participan en el despacho o recibo de un contenedor o camión de carga				X							

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES	
		C	N	A	N	R	R	R	R	R	P		
5.17	El proceso de cargue y-o embalaje, despacho y recibo de la carga debe tener personal encargado de cumplir funciones de seguridad.				X								<p style="text-align: center;">NO APLICA</p> <p style="text-align: center;">Las operaciones realizadas por la compañía no involucran actividades relacionadas con la logística (envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)</p>
5.18	Se debe disponer de control fotográfico y/o fílmico durante el proceso de cargue y-o embalaje de la mercancía o en la entrega de un contenedor vacío.				X								
5.19	Deben verificarse los sellos o precintos de seguridad utilizados.				X								
5.20	Debe existir un procedimiento escrito para detectar faltantes o sobrantes de carga; Las diferencias encontradas en los pesos o en las cantidades deben ser reportadas e investigadas.				X								
5.21	Todos los edificios (edificio, bodega, etc.) deben ser construidos de material que resista contra ingresos no autorizados y protejan contra intrusos externos. Deben hacerse inspecciones periódicas para asegurar la integridad.				X								
5.22	Debe existir un área adecuada para almacenamiento, que prevenga el acceso no autorizado a contenedores llenos y vacíos, carga y vehículos cargados.				X								
5.23	Debe existir un área o procedimiento especial de seguridad para el almacenamiento de mercancía valiosa y-o peligrosa.				X								
5.24	Debe existir un control para las reparaciones que les realizan a los contenedores.				X								
5.25	Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan los contenedores al interior del terminal marítimo o un depósito.				X								
5.26	Deben existir sistemas que permitan la verificación de equipajes y efectos personales; adicionalmente de un proceso de control sobre estos				X								

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
5.27	Se debe tener una lista completa de los pasajeros internacionales, la tripulación y la carga				X							NO APLICA Las operaciones realizadas por la compañía no involucran actividades relacionadas con la logística (envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)
5.28	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado.				X							
6	<b>CONTROL DE MATERIAS PRIMAS, MATERIAL DE EMPAQUE, SELLOS Y PRECINTOS DE SEGURIDAD</b>											
6.1	El material de empaque de exportación debe ser diferente al del producto nacional y debe estar debidamente identificado				X							NO APLICA Las operaciones realizadas por la compañía no involucran actividades relacionadas con el control de materias primas, material de empaque, sellos y precintos de seguridad
6.2	Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas deben estar controladas.				X							
6.3	El almacenamiento de los sellos y precintos debe realizarse en lugares seguros y bajo llave y su uso debe ser controlado. Los sellos no deben ser usados en estricto orden de numeración.				X							
6.4	Se debe disponer de un procedimiento documentado para el manejo y control del material de empaque - Cintas adhesivas / corrugados				X							
7	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN</b>											
7.1	Los documentos deben ser actualizados, revisados y aprobados por personal autorizado antes de ser emitidos		X	X			X					No se tiene ningún procedimiento documentado con respecto a la actualización, revisión y aprobación de éstos al interior de la empresa.
7.2	Los documentos de referencia deben estar disponibles en el lugar requerido, protegiéndolos contra supresión, destrucción o modificación no autorizados, y clasificando los niveles de consulta		X	X			X					Aunque se tienen documentos cuya consulta es restringida, y a través del sistema se protege información, no tiene la estructura de control de documentos requerida para un sistema de gestión.
7.3	Deben existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información		X	X			X					El procedimiento actualmente se lleva a cabo pero no según los lineamientos de la norma BASC.

#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P		
7.4	La Empresa debe disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.		X	X			X					Esto se lleva a cabo para algunas áreas específicas pero no en toda la organización.
7.5	Los formatos utilizados en el proceso de despacho o recibo de carga deben ser diligenciados en su totalidad, anulando los espacios en blanco e incluyendo fechas, horas y firmas				X							La compañía no realiza actividades involucradas con despacho o recibo de carga.
7.6	Debe existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.	X		X		X					X	Esta actividad se realiza a nivel organizacional para las diferentes operaciones diarias.
7.7	Los procesos documentales deben estar sistematizados para minimizar los errores.	X		X			X		X			La compañía se apoya bastante para su actividad en el departamento de sistemas a través de la red interna.
7.8	Se debe mantener la información exacta recibida sobre la carga, que incluya como mínimo: Quien envía y quien recibe, sus nombres y direcciones; segundas y terceras personas a quienes se debe notificar; descripción, peso, cantidad, unidad de medida.				X							La compañía no realiza actividades involucradas con despacho o recibo de carga.
7.9	Los sistemas de computo deben tener las seguridades necesarias para evitar su utilización no autorizada	X		X			X		X			Cada empleado tiene su código, nivel de acceso asignación de gestiones de gerencia a través del sistema de información Delthac (SID)
8	<b>SELECCIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES</b>											
8.1	Debe existir un proceso documentado para la selección de clientes y proveedores		X	X			X					No se realizan actividades que den cumplimiento al estándar mencionado.
8.2	Debe practicarse una visita a las instalaciones de los clientes y proveedores y dejar la evidencia respectiva.		X	X			X					Siempre que se va a instalar un servicio se visita al cliente se deja evidencia de la visita, más no se realiza para los proveedores.
8.3	Deben solicitarse los documentos necesarios a los clientes y proveedores con el objeto de verificar sus antecedentes		X	X			X					Cada vez que se inicia un contrato con un cliente se solicita la información que corrobore sus antecedentes, pero no se realiza con los proveedores

8.4	Se deben establecer por escrito todos los acuerdos o responsabilidades que se han pactado con sus clientes y proveedores, sobre el cumplimiento de estándares de seguridad.		X	X				X					Cada vez que se realiza una visita a clientes para iniciar un servicio, se realiza una visita se elabora un acta llamado Recomendaciones al Cliente, mediante el cual se asignan ciertas responsabilidades en materia de seguridad.
#	ESTANDAR	NORMA										OBSERVACIONES	
		C	N C	A	N A	R D	R N D	R I	R M	R P			
9	<b>ALIANZAS ESTRATÉGICAS DE SEGURIDAD</b>												
9.1	Deben establecerse alianzas (acuerdos y procedimientos) en materia de seguridad, con autoridades locales, gremios u otras instituciones que puedan ayudar a mejorar la seguridad de las operaciones con carga o personas.	X		X		X						X	La compañía cuenta con alianzas estratégicas en materia de seguridad con las autoridades competentes como lo son la Policía Nacional, la red de apoyo la asistencia medica de emergencia.
10	<b>REPORTE DE OPERACIONES O ACTIVIDADES SOSPECHOSAS</b>												
10.1	Debe disponerse de un procedimiento de reporte de actividades sub-estándar (a directivos y supervisores de la empresa y a autoridades nacionales y extranjeras), que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.		X	X				X					No se tiene un procedimiento documentado que soporte el estándar exigido. Siempre que se presentan actividades o situaciones que puedan parecer sospechosas, los guardias se comunican con los supervisores o con la central de monitoreo para el respectivo reporte pero no sigue los lineamientos mediante los cuales se debe hacer según basc.
10.2	Se debe contar con un programa de incentivos que permita la cooperación de los empleados para reportar de actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.	X		X				X					Cuando se realiza la evaluación de desempeño para el personal operativo, además de tener en cuenta las faltas cometidas, también se evalúa los actos de valor realizados por éstos para otorgar un reconocimiento que estimule a estas conductas.

### 4.2.3 Resultados del Diagnóstico

Una vez concluida la etapa de aplicación de la lista de chequeo en las diferentes áreas de la organización para determinar con el estado actual de la compañía en que aspectos estamos cumpliendo con el sistema de gestión en control y seguridad, en cuales aspectos no cumplimos y en aquellos que lo hacemos que porcentaje tenemos; podemos extraer los resultados globales mas significativos que se presentan a continuación:

- La actividad comercial y organizacional propia de la compañía genera un alto porcentaje de cumplimiento con ciertos estándares exigidos por la norma Basc pero que no se encuentran debidamente documentados y/o implementados tal como se establece para un sistema de gestión.
- Existen documentos que soportan muchos de los requerimientos de tipo legal y en algunos casos operativo pero carecen de la adecuada estructura documental, codificación, aprobación, revisión y control.
- El soporte que brinda el sistema de Intranet de la compañía tanto para comunicación interna, asignación de gestiones, control de personal compara protección de la información, se constituye en uno de los elementos claves y fundamentales de la organización y sobre el cual se va a cimentar el sistema de gestión en control y seguridad.
- Por las características operativas de la compañía al ser una empresa de vigilancia, cumple muchos de los requerimientos de infraestructura, controles, alarmas y dispositivos que exige el capítulo 4 referente al sistema de seguridad. Aquellos que no se cumplen en su totalidad, disponen de todo el compromiso de la gerencia para llevarse a cabo durante el periodo de implementación.
- Con base en el análisis de cumplimiento e incumplimiento obtenido a través de la lista de chequeo se puede realizar una priorización de las actividades próximas a desarrollar mediante las cuales se abarque la mayor parte del alcance requerido en el tiempo estipulado.

- Es importante realizar las capacitaciones y sensibilizaciones a todo el personal tanto operativo como administrativo con relación a un sistema de gestión en control y seguridad, ya que se hace evidente el desconocimiento del tema en algunas áreas , haciendo énfasis en los objetivos, beneficios e importancia de la implementación de la norma BASC.
- Los capítulos 5 y 6 de los estándares BASC son excluibles para Delthac 1 Seguridad, ya que no tiene aplicación para las actividades que allí se mencionan.

### **4.3 Capacitación**

La aplicación de la lista de chequeo a través de las distintas áreas de la organización reveló en la mayoría del personal un desconocimiento total o parcial (en algunos casos) con respecto a la norma Basc. Sin embargo, Delthac 1 seguridad cuenta con un personal que posee la competencia e idoneidad para realizar su trabajo y además adaptarse con facilidad a la estructura de la norma que se va a implementar. La compañía requiere de la programación de una serie de capacitaciones que difieren con respecto a quien vaya dirigida, es decir, para el personal administrativo se hace necesaria la capacitación enfocada a la introducción a la norma Basc, documentación e implementación de la misma y posteriormente realización de auditorías internas y generación de acciones correctivas, preventivas y de mejoras. Mientras que para el personal operativo va enfocada al mejoramiento del desempeño desde su puesto de trabajo mediante la aplicación de unos procesos, procedimientos y documentos que han sido generados para el sistema.

El objetivo primordial es difundir el conocimiento, la comprensión y aplicación de los criterios y elementos a tener en cuenta en el desarrollo del Sistema de Gestión en control y seguridad e infundir la adopción de la calidad en la seguridad como un hábito personal, un elemento de competitividad y una filosofía empresarial.

#### **4.3.1 Introducción A La Norma Basc**

La capacitación y el entrenamiento son continuos, antes, durante y después de los procesos de implantación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

Esta etapa se inició básicamente enfocada al personal administrativo (incluyendo a los supervisores de seguridad) quien a fin de cuentas será el encargado de la implementación del sistema y adopción de la nueva cultura de trabajo. El programa realizado a este personal fue el siguiente:

- Sensibilización para toda la organización sobre el programa Basc, creación, objetivos, beneficios, etapas de implementación, aplicación y proceso de certificación.

Esta capacitación fue dirigida por la Doctora Silvia Sánchez Monsalve, Directora Ejecutiva del Capítulo Basc Oriente y realizada en el auditorio de Delthac 1 Seguridad los días 14 y 21 de Agosto de 2004 con una intensidad de 10 horas y para la cual se contó con la participación de todo el personal administrativo liderado por el Gerente General y en el cual también participó el autor de este proyecto.

#### **4.3.2 Documentación Sistema Basc**

Estas capacitaciones fueron realizadas al personal administrativo por parte del Doctor Freddy Alfonso Carreño, auditor líder avalado por la Organización Mundial Basc, auditor interno de calidad certificado por ICONTEC, quien oficia como representante de la dirección para el Sistema de Gestión en control y Seguridad y por Juan Camilo Lésmez autor del proyecto, auditor interno de Calidad certificado por SGS en convenio con la Universidad Industrial De Santander y auditor interno avalado por la organización Mundial Basc (Curso de formación proporcionado al practicante por Delthac 1 Seguridad).

Las capacitaciones se llevaron a cabo en el auditorio de Delthac 1 Seguridad para el personal administrativo en la semana del 20 al 24 de de septiembre y posteriormente se hizo retroalimentación en cada una de las diferentes áreas.

El contenido del programa fue el siguiente:

- Presentar de forma general y mediante la realización de talleres, los conceptos correspondientes a la documentación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad según los lineamientos de la Norma BASC.

- Presentar la importancia del enfoque hacia los procesos manejando los conceptos de caracterización, planificación y medición de los mismos.
- Hacer énfasis en la estrategia para la elaboración del Manual de Seguridad, los procedimientos y formatos.
- Hacer la presentación de los numerales 4.3.4 y 4.3.5 referentes a la elaboración y control de los documentos del sistema.

### **4.3.3 Auditorías**

La formación de auditores internos de la compañía se logró mediante cursos externos cuyo costo fue asumido por Delthac 1 Seguridad, realizados por el asistente de gerencia (posteriormente representante de la dirección para el sistema) y por el autor del proyecto quienes fueron los encargados de realizar la serie de auditorías internas requeridas con miras a obtener la certificación.

El objetivo de la capacitación consistió en formar el perfil del auditor requerido para el desempeño en la compañía e incluyó:

- Principios de Auditoría: Comprender que la auditoría es una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión y que proporciona información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.
- La formulación de unos objetivos: Dichos objetivos deben ser una descripción final de lo deseado, entendible y unívoco, exigente pero alcanzable y de acuerdo con todos los miembros de la organización.
- Generación de los hallazgos: una auditoría se soporta sobre la evidencia objetiva que es un método racional para alcanzar conclusiones fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.
- Conclusiones de la Auditoría: Preparación de un informe de acuerdo a los objetivos, dichas conclusiones pueden tratar aspectos tales como grado de cumplimiento del sistema, eficaz implementación, Mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

Con relación al personal operativo y más específicamente a los guardias de seguridad, se realizaron capacitaciones de sensibilización e introducción al programa Basc con el fin

generar en ellos el compromiso y participación para con el nuevo proyecto de la compañía. Dado el gran volumen de éste personal y sus horarios para los turnos de trabajo, las capacitaciones deben realizarse en 2 jornadas diarias durante la semana comprendida del 11 al 15 de octubre en el horario de las 4:30 pm. Para aquellos que inician labor nocturna y a las 6:30 pm. Para aquellos que entregaron el turno del día. Esto conduce a que las jornadas de capacitación sean extenuantes, y con un cierto nivel de complicación para ofrecer la cobertura total a los 420 guardias aproximadamente con que contaba la compañía en ese momento.

A través de la capacitación se logró además la divulgación de la política de Seguridad establecida por la compañía para el sistema de gestión la cual fue suministrada a cada uno de los asistentes como se muestra a continuación y permitió generar un vínculo de compromiso entre los guardias de seguridad y el desempeño en sus actividades de acuerdo al nuevo sistema.



Figura 6. Material de Capacitación

## 5 PLANIFICACIÓN

El éxito o fracaso de un sistema depende de una adecuada planificación. Esto implica la identificación clara de los requisitos en materia de control y seguridad en sus operaciones comerciales de tal manera que puedan establecerse criterios de desempeño definiendo lo que se debe hacer, quien es el responsable, cuando se debe hacer y el resultado esperado. La planificación es un proceso participativo que involucra a todos sus cuadros organizacionales y le permite a la organización formular, ejecutar y evaluar acciones que permitan que la empresa logre los objetivos establecidos.

A partir del análisis realizado y de la aplicación de la lista de verificación descritos en el capítulo anterior, teniendo en cuenta las expectativas e intereses de los clientes y el análisis del entorno, la organización debe establecer compromisos y objetivos con la calidad en la prestación de los servicios de seguridad en sus diferentes modalidades, y la política que seguirá para manejar sus relaciones con clientes, empleados, proveedores y con la sociedad misma.

La planificación del sistema de gestión en control y seguridad para Delthac 1 Seguridad estuvo liderada por la alta dirección de la compañía a través de la cual se establecen las directrices mediante las cuales se debe regir la organización para cumplir con los requisitos generales del sistema, a la vez lograr los objetivos de seguridad planteados y mantener la integridad del sistema cuando se planifiquen y/o implementen cambios en el mercado, legislativos o internos.

### 5.1 Los Procesos De La Organización

Delthac 1 Seguridad tuvo que definir cada uno de los procesos que harían parte del sistema de gestión en control y seguridad de acuerdo a su importancia y aplicabilidad con la actividad laboral. A través de reuniones realizadas con el comité de proyectos se estudiaron los diferentes procedimientos realizados al interior de la empresa, definiéndose los procesos de la siguiente manera:

- **Procesos De Responsabilidad Gerencial:** Relacionados con los compromisos por parte de la dirección de la dirección, el enfoque al cliente, la política y los objetivos de seguridad, la planificación, el proceso de medición, análisis y mejora mediante el cual se retroalimenta el sistema, y la revisión por la dirección.
- **Procesos de realización del producto:** Relacionados con la forma como se planifica la prestación del servicio en sus diferentes modalidades, como se presta el servicio, adquisición de insumos y materiales necesarios para la prestación del servicio, como se gestiona los procesos relacionados con el cliente y comunicación con éste.
- **Procesos de soporte:** Relacionado con la forma como se realizan las auditorías internas a través de las cuales se pretende fortalecer las debilidades que sean halladas a través de su realización.

## **5.2 La Red de Procesos**

Una vez definidos los procesos que soportarán el sistema de gestión en control y seguridad para Delthac 1 Seguridad, se realizó el diseño de la red de procesos con el propósito de señalar el despliegue de entradas y salidas y su respectiva relación entre cada uno de los procesos con el propósito de señalar la interacción con el flujo de información. Ver Página Siguiende

## **5.3 Los Procesos Claves Y Sus Variables Críticas**

Con el fin de determinar el nivel de criticidad de los procesos de la organización, se hizo necesario efectuar una comparación del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y los procesos de la empresa, con el propósito de direccionar estos procesos a la consecución de dichos objetivos.

Los procesos claves son aquellos que cumplen con los objetivos estratégicos y/o que contribuyen al logro de los mismos.

Los procesos críticos son aquellos que además de contribuir al logro de los objetivos, le añaden valor al producto, entre los cuales para Delthac 1 seguridad están *la Planificación E Instalación Del Servicio* a través de la cual se realizan visitas a las instalaciones de los clientes y se generan consignas y recomendaciones específicas para la instalación del nuevo servicio, *Gestión Al Cliente* mediante el cual se atienden todos los requerimientos,

quejas, reclamos y/o se mantiene una permanente comunicación, *Control Y Seguimiento* para la retroalimentación del sistema con miras a generar acciones que conduzcan a su mejoramiento y recursos humanos.

De acuerdo con lo requerido por la Norma Basc en su capítulo 3 de estándares a cumplir, la administración y selección de personal constituye uno de los elementos determinantes para el cumplimiento con el sistema, y dado el producto final que ofrece la compañía al cliente en el servicio de seguridad física (80% Ingresos) el cual es un guardia de seguridad, el proceso de gestión de recurso humano se convierte en la columna vertebral tanto de la compañía como del sistema de gestión en control y seguridad.

## LA RED O MAPA DE PROCESOS

Figura 7.



#### **5.4 Planificación De Los Procesos**

El propósito de la Planificación de los Procesos, es disponer a la Organización de una herramienta de control que le proporciona a ésta un nivel adecuado de calidad en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad, de acuerdo con los requisitos del cliente y siguiendo el ciclo PHVA<sup>1</sup>. Esto se consigue mediante un enfoque estructurado para todos los procesos que harán parte del sistema, en especial los de realización del producto, considerados críticos, por ser los procesos donde se agrega valor al producto.

La planificación de los procesos es una descripción global de las interacciones a través de las cuales se pretende reducir significativamente la variabilidad de los procesos que intervienen en la prestación de los servicios mediante la estandarización de los mismos, lo que conduce a entregar productos garantizados al cliente y con altos niveles de confiabilidad ya que mediante la planificación se suministran los métodos de control y monitoreo necesarios para el óptimo funcionamiento del sistema.

A continuación se presenta la interacción entre los diferentes procesos a través de la cual se permite visualizar más claramente la importancia y retroalimentación para el sistema que condujo la adecuada planificación de los procesos para Delthac 1 Seguridad.

## PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

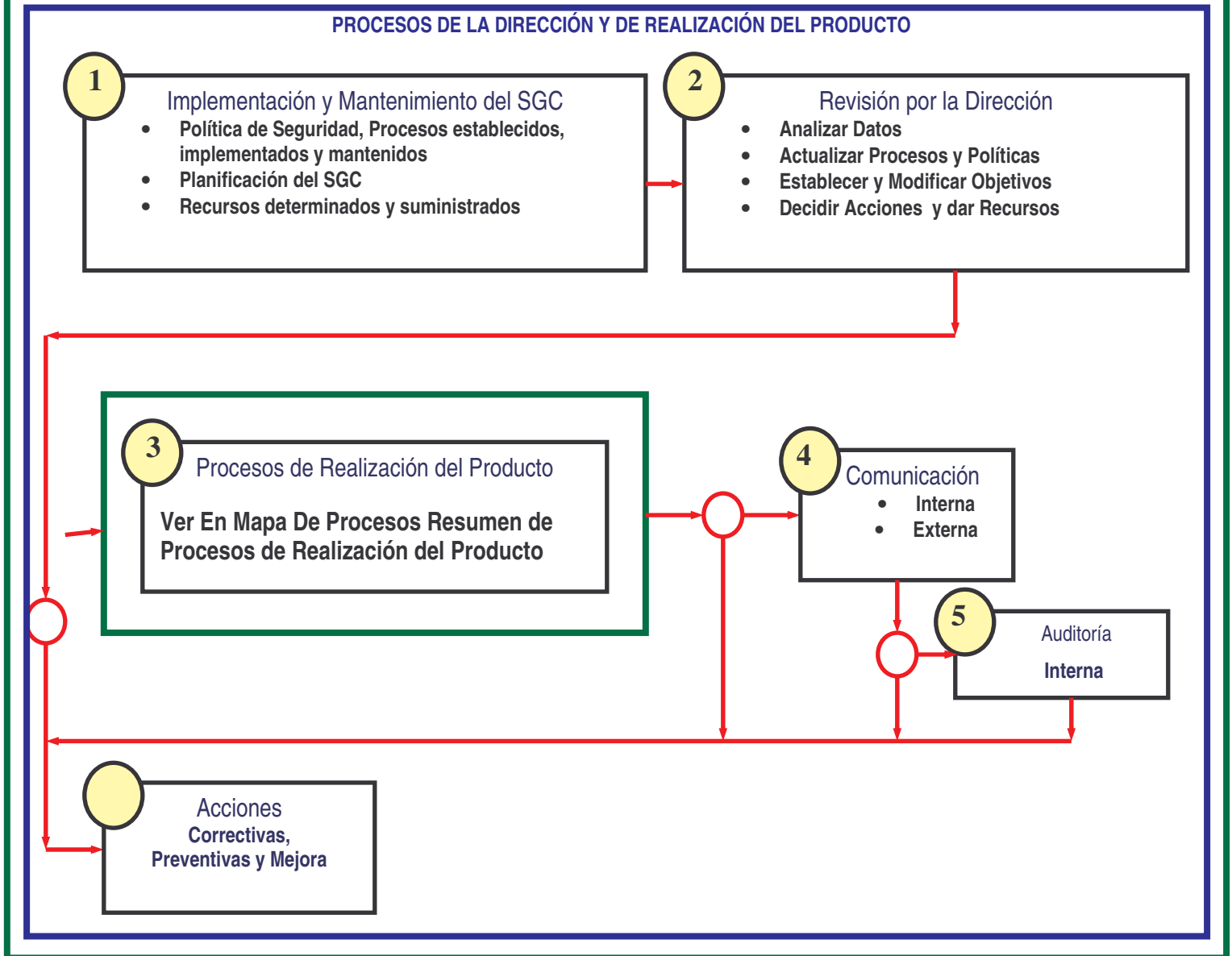


Figura 8. Planificación de los Procesos

Durante la realización de la planificación de los procesos que harían parte del sistema de gestión en control y seguridad por parte del comité de proyectos de Delthac 1 y con la participación del autor del proyecto se establecieron los siguientes parámetros para la clara identificación de cada uno de los diferentes procesos y su comprensión por parte de todo el personal involucrado.

# PLANIFICACIÓN SIMPLIFICADA DE LOS PROCESOS

Tabla 7

NOMBRE PROCESO:	NUMERO DE PROCESO:	Elaboró:	Aprobó:
RESPONSABLE	CLASE DE PROCESO:		Fecha Lib:
ALCANCE:	OBJETIVO:	Fecha Rev:	
REQUISITOS LEGALES:	OTROS REQUISITOS:		
REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN:	REQUISITOS DEL CLIENTE:	Rev No:	Pág de



<p style="text-align: center;"><b>Responsables</b></p> <p>Escriba Responsable del proceso. Participantes: Escriba los cargos actuantes en las etapas del proceso.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Parámetros de control</b></p> <p>Defina las características que va a controlar en los procesos y en el producto para asegurar la calidad en el servicio de seguridad.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Documentos – Procedimientos</b></p> <p>Referencie los documentos requeridos para asegurar la operación y control de los procesos para asegurar la calidad en el servicio de seguridad.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Registros</b></p> <p>Referencie los registros que evidencian el control de los procesos para asegurar la calidad en el servicio de seguridad.</p>		

<p style="text-align: center;"><b>Procesos Conexos</b></p> <p>Mencione los otros procesos con los que se relaciona o interactúa o sirven de soporte a este proceso</p>	<p style="text-align: center;"><b>Recursos</b></p> <p>Defina los recursos directos requeridos para la apropiada operación y control del proceso</p>	<p style="text-align: center;"><b>Requisitos a cumplir</b></p> <p>Enuncie los requisitos legales, del cliente, de la organización y los requisitos BASC a cumplir.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> <p>Permite cuantificar el cumplimiento de los objetivos establecidos</p>		

## PLANIFICACION DE LOS PROCESOS

NOMBRE PROCESO:	NOMBRE DE PROCESO:	Elaboró:	Aprobó:
RESPONSABLE	CLASIFICACION DE PROCESO:		Fecha Lib:
ALCANCE:	OBJETIVO:	Fecha Rev:	
REQUISITOS. LEGALES:	OTROS:		
DE LA ORGANIZACIÓN:	DEL CLIENTE:	Rev No:	Pág de

Proveedores	Entrada	Actividades y tareas	Salida	Clientes

<p style="text-align: center;"><b>Responsables</b></p> <p>Escriba Responsable del proceso. Participantes: Escriba los cargos aduantes en las etapas del proceso</p>	<p style="text-align: center;"><b>Parámetros de control</b></p> <p>Genere los lineamientos sobre los cuales se va a evaluar la eficacia del proceso</p>	<p style="text-align: center;"><b>Documentos – Procedimientos</b></p> <p>Con base en que documentos se realizan o evalúan s actividades mencionadas</p>
---	---	---

<p style="text-align: center;"><b>Procesos de soporte</b></p> <p>Escriba los procesos que sirven de soporte a los de realización</p>	<p style="text-align: center;"><b>Recursos</b></p> <p>Que recursos son necesarios para lograr el mejor desempeño del proceso</p>	<p style="text-align: center;"><b>Requisitos a cumplir</b></p> <p>Si es necesario amplíe los requisitos legales, del cliente, de la organización y los requisitos BASC a cumplir.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> <p>Análisis para determinar</p>
--	--	---	---

En la Planificación de los Procesos, están descritas las acciones requeridas en cada etapa del proceso, y los requisitos periódicos exigidos ya sean internos, legales, del cliente o del sistema como tal para asegurar que todas las entradas de los procesos están debidamente controladas y sean del conocimiento pleno de sus responsables.

En la planificación se presenta las actividades principales que hacen parte de cada uno de los procesos especificando el responsable de cada una de ellas junto con las entradas y quien las provee las cuales son indispensables para que se lleve a cabo dicha actividad, se presenta las salidas que son el resultado de la ejecución de la actividad y a quién va dirigida esa salida, los parámetros de control, los documentos – procedimientos, registros, procesos conexos, recursos e indicadores correspondientes que permitan cuantificar el logro o incumplimiento con los objetivos de seguridad propuestos.

La Planificación de los Procesos se debe mantener, actualizar, modificar y mejorar para conducir a mejores resultados que conduzcan a aumentar cada vez más el nivel de confiabilidad del cliente sobre la empresa y a consolidar cada vez más la imagen de la empresa en materia de control y seguridad para clientes internos y externos.

## **5.5 Política De Control y Seguridad**

De acuerdo al numeral 4.1 de la norma BASC, la alta gerencia de Delthac 1 Seguridad debía definir, documentar y respaldar su política de seguridad.

Esta política es la manifestación de la organización en contra de una posible utilización por organizaciones ilícitas. La política de seguridad debe ser de carácter general, adecuada al propósito de la organización y con el compromiso de cumplir con los requisitos del cliente y del mejoramiento continuo de la eficiencia del sistema de gestión en control y seguridad.

La política de seguridad para Delthac 1 Seguridad fue realizada por el comité de gerencia, el cual esta obligado para con la periodicidad que se determinó, de renovar, modificar y aprobar dicha política al igual que de su divulgación e implementación.

## **5.6 Objetivos De Seguridad**

Una vez definida la política de seguridad, se desprenden de ella estos compromisos con la seguridad, los cuales se establecieron como los objetivos de seguridad, caracterizados por ser identificables cronológicamente, medibles y con un responsable asignado. Se utilizó como elemento de entrada para la determinación de estos objetivos además de la política de seguridad el análisis del entorno. Al igual que la política, los objetivos de seguridad fueron definidos por el comité de gerencia y a través de éstos se podrá determinar el cumplimiento y la eficiencia del sistema.

## **5.7 Plan Estratégico Para La Gestión De Indicadores**

Una vez que se definieron los objetivos de seguridad para el sistema y teniendo en cuenta las características anteriormente mencionadas para dichos objetivos, se decidió formular un plan estratégico de indicadores a través del cual se pudo planificar y dejar claramente establecido:

- La relación entre cada objetivo de seguridad con un objetivo operacional de la organización al cual se le da cumplimiento a través del sistema.
- La definición clara de cuales son las acciones requeridas para el logro de esos objetivos.
- La creación de un indicador representado por una fórmula o ecuación a través del cual se pueda cuantificar la gestión realizada para el logro de los objetivos.
- La necesidad de definir para cada indicador una meta a lograr y un marco de tiempo sobre el cual se va a medir.
- La necesidad de indicar claramente para cada indicador de los diferentes procesos, quien es el responsable de medir, que medir, como medir, donde medir, cada cuanto medir y como registrar.

A continuación se presentan las fichas técnicas de los indicadores de gestión aplicables para cada uno de los procesos.

## PLAN ESTRATÉGICO DE INDICADORES

Código de Proceso (1)		(Nombre del Proceso) (2)
Alcance (3):		
Objetivo (4):		
Requisitos cliente (5):		Requisitos Legales (6):
Requisitos internos y otros (7):		Requisitos BASC (8):

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE SEGURIDAD (9)	OBJETIVOS OPERACIONALES (10)	INDICADORES (11)	ACTIVIDADES (12)	RESPONSABLE (13)	FECHA O FRECUENCIA (14)	RECURSOS (15)

### INSTRUCCIONES

- |  |  |
|--|--|
| <p>(1) <b>CODIGO DEL PROCESO:</b> Identifica la clase de proceso, el área responsable y el consecutivo, según instructivo de Codificación de documentos</p> <p>(2) <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Escriba el nombre del proceso. El definido en el mapa de procesos</p> <p>(3) <b>ALCANCE:</b> Describa la cobertura del proceso en términos de productos, procesos del SGCS, cargos, áreas....</p> <p>(4) <b>OBJETIVO:</b> Que se quiere alcanzar con este proceso</p> <p>(5) <b>REQUISITOS DEL CLIENTE:</b> Requisitos del cliente establecidos contractualmente</p> <p>(6) <b>REQUISITOS LEGALES:</b> Requisitos del legales de obligatorio cumplimiento o establecidos contractualmente</p> <p>(7) <b>REQUISITOS INTERNOS Y OTROS:</b> Requeridos para garantizar la calidad del producto</p> <p>(8) <b>REQUISITOS BASC:</b> Requisitos de la norma cubiertos por este documento</p> | <p>(9) <b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD:</b> Los que fueron definidos para el SGCS</p> <p>(10) <b>OBJETIVOS OPERACIONALES:</b> Establecer los objetivos operacionales que estén en directa relación con el desempeño de las operaciones o con el resultado de las actividades realizadas en cada proceso y que contribuyan al logro del objetivo de calidad estratégico que se esté tratando.</p> <p>(11) <b>INDICADORES:</b> Formular indicadores para cada objetivo operacional.</p> <p>(12) <b>ACTIVIDADES:</b> Defina las acciones o actividades principales que se tienen que realizar para asegurar el logro de los objetivos</p> <p>(13) <b>RESPONSABLE:</b> Definir el responsable interno del manejo y control del indicador.</p> <p>(14) <b>FECHA O FRECUENCIA:</b> Definir la Fecha limite o frecuencia para el control del indicador.</p> <p>(15) <b>RECURSOS:</b> Defina los recursos mínimos que se requieren para la ejecución de las actividades descrita en la columna pertinente</p> |
|--|--|

Tabla 9.

# TABLERO GERENCIAL DE INDICADORES

Código de Proceso (1)		(Nombre del Proceso) (2)
Alcance (3):		
Objetivo (4):		
Requisitos cliente (5):		Requisitos Legales (6):
Requisitos internos y otros (7):		Requisitos BASC (8):

OBJETIVOS DE SEGURIDAD	INDICADOR			
	NOMBRE	FÓRMULA	META Y MARCO DE TIEMPO	SIGNIFICADO
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

## INSTRUCCIONES

- |   |  |
|---|--|
| <p>(1) <b>CODIGO DEL PROCESO:</b> Identifica la clase de proceso, el área responsable y el consecutivo, según de Codificación de documentos</p> <p>(2) <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Escriba el nombre del proceso. El definido en el mapa de procesos</p> <p>(3) <b>ALCANCE:</b> Describa la cobertura del proceso en términos de productos, procesos del SGCS, cargos, áreas....</p> <p>(4) <b>OBJETIVO:</b> Que se quiere alcanzar con este proceso</p> <p>(5) <b>REQUISITOS DEL CLIENTE:</b> Requisitos del cliente establecidos contractualmente</p> <p>(6) <b>REQUISITOS LEGALES:</b> Requisitos del legales de obligatorio cumplimiento o establecidos contractualmente</p> <p>(7) <b>REQUISITOS INTERNOS Y OTROS:</b> Requeridos para garantizar la calidad del producto</p> | <p>(8) <b>REQUISITOS BASC:</b> Requisitos de la norma cubiertos por este documento</p> <p>(9) <b>OBJETIVOS DE SEGURIDAD:</b> Los definidos para el sistema de gestión en control y Seguridad.</p> <p>(10) <b>NOMBRE:</b> Nombre del Indicador relacionado con el Objetivo de seguridad correspondiente</p> <p>(11) <b>FÓRMULA:</b> Operaciones realizadas con los datos para medir el Indicador</p> <p>(12) <b>META Y PERIODO DE TIEMPO:</b> Meta a la cual tiende el indicador o a cumplir en el tiempo especificado.</p> <p>(13) <b>SIGNIFICADO:</b> Que representa el hecho de cumplir o no la meta especificada.</p> |
|---|--|

Tabla 10.

# PLAN DE GESTION DE INDICADORES

Código de Proceso (1)	Nombre del Proceso (2)
Alcance (3)	
Objetivo (4):	
Requisitos cliente (5):	Requisitos Legales (6):
Requisitos internos y otros (7):	Requisitos BASC (8):

INDICADOR	DONDE MEDIR?	QUÉ MEDIR?	QUIÉN DEBE MEDIR?	CADA CUANTO MEDIR?	COMO MEDIR?	CÓMO REGISTRAR?
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

## INSTRUCCIONES

- (1) **CODIGO DEL PROCESO:** Identifica la clase de proceso, el área responsable y el consecutivo, según instructivo de Codificación de documentos
- (2) **NOMBRE DEL PROCESO:** Escriba el nombre del proceso. El definido en el mapa de procesos
- (3) **ALCANCE:** Describa la cobertura del proceso en términos de productos, procesos del SGCS, cargos, áreas....
- (4) **OBJETIVO:** Que se quiere alcanzar con este proceso
- (5) **REQUISITOS DEL CLIENTE:** Requisitos del cliente establecidos contractualmente
- (6) **REQUISITOS LEGALES:** Requisitos del legales de obligatorio cumplimiento o establecidos contractualmente
- (7) **REQUISITOS INTERNOS Y OTROS:** Requeridos para garantizar la calidad del producto
- (8) **REQUISITOS BASC:** Requisitos de la norma cubiertos por este documento
- (9) **INDICADOR:** Identificación del indicador
- (10) **DONDE MEDIR?:** Escribir el nombre del lugar donde se genera la información para el indicador
- (11) **QUE MEDIR?:** Escribir que características se van a medir
- (12) **QUIEN DEBE MEDIR?:** Escribir el cargo responsable de hacer las mediciones
- (13) **CADA CUANTO MEDIR?:** Escribir la frecuencia en la que se genera la información en el sitio o sitios mencionados en la columna "en donde medir"
- (14) **COMO MEDIR?:** Escribir el método de seguimiento o medición de las características significantes del indicador. Escribir e identificar el formato en el que se van a registrar las mediciones
- (15) **COMO REGISTRAR?:** Escribir el método que va utilizar para representar los datos. (gráficos estadísticos, tablas o instructivo si aplica).

Tabla 11.



## 6. DOCUMENTACION

### 6.1 Revisión e Identificación de la Documentación.

La documentación es un elemento clave para permitir a cualquier organización implementar un sistema exitoso de gestión en control y seguridad. Es útil para consolidar y conservar los conocimientos sobre el tema, pero es indispensable mantenerla reducida al mínimo requerido para que sea efectiva y eficiente.

Para la etapa de documentación, Delthac 1 Seguridad debió asegurarse de que ésta se encontrara disponible de acuerdo a sus necesidades de manera tal que permitiera la implementación de los planes de control y seguridad.

Con base en los resultados obtenidos de la aplicación de la lista de chequeo se determinaron las necesidades de creación, modificación, actualización de los procedimientos y registros que se debían documentar o aquellos existentes que debían ser mejorados para ser consecuentes con las exigencias mencionadas y generar una prioridad para su elaboración con el fin de dar pleno cumplimiento al numeral 4.3.4 de la Norma BASC, referente a la documentación del sistema.

Una vez determinados los procedimientos, instructivos, declaraciones y/o registros a partir de los cuales se iniciaría esta etapa, se hizo necesaria la realización de capacitaciones en este tema al personal administrativo de tal manera que la elaboración de la documentación que soportaría al sistema de gestión en control y seguridad contribuyera en Delthac 1 a:

- La mejora de la seguridad.
- Cumplir los requisitos del cliente.
- Proveer la información adecuada en el momento oportuno.
- Lograr repetibilidad y trazabilidad.
- Proporcionar evidencias que garanticen el cumplimiento a lo establecido
- Lograr que la elaboración de documentos sea una actividad que agregue valor.

## 6.2 Diseño y Elaboración de Documentos

El objetivo fundamental perseguido en esta etapa consistía en establecer los parámetros y lineamientos sobre los cuales debían regirse los documentos del sistema de gestión en control y seguridad de tal manera que las directrices de homogeneidad y equilibrio fuesen un factor común en cada uno de ellos.

Para la etapa de documentación se dio al autor la libertad del diseño y de la estructura documental la cual, una vez concluida sería sometida a revisión y evaluación por parte del representante de la dirección y codirector del proyecto, posteriormente, el comité de proyectos determinaba si el documento contenía toda la información relevante e indispensable para el desarrollo del proceso particular y finalmente se recibía la aprobación por parte de Gerencia General. Durante esta etapa se efectuaron las modificaciones que se consideraron adecuadas para cada caso en particular hasta obtener el documento definitivo.

La elaboración de los documentos principalmente en procedimientos e instructivos, contó con la participación de cada uno de los responsables y cumplidores de los procesos, ya que son ellos quienes ejecutan la actividad y por consiguiente poseen el mayor conocimiento sobre su realización de tal manera que pudiera ser plasmada detalladamente en un documento escrito tal cual ésta es y así propender a su estandarización que en última instancia es lo que se pretende al implementar un sistema de gestión.

Para todos los tipos de documentos que soportan el sistema de gestión en control y seguridad de Delthac 1, llámense manuales, procedimientos, declaraciones, instructivos, registros, listados, guías, entre otros, se determinó como primera medida un encabezado en el cual se cumpliera con el numeral 4.3.5 de la Norma Base en cuanto al *control* que se debe tener sobre los documentos del sistema.

1	2	5	8
	3	6	9
	4	7	10

- 1) Espacio destinado para el logotipo de la compañía Nacional de Vigilancia y Seguridad Privada Delthac 1 Seguridad. (Ver Encabezado de Tesis).
- 2) Espacio destinado para referenciar el **tipo** de documento, los cuales para Delthac 1 Seguridad se establecieron de la siguiente manera:

**Manual:** Documento que especifica el sistema implementado en una Organización.

**Declaración:** Información pública para conocimiento dentro de la Organización.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Instructivo:** Descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas.

**Formato:** Documento para ser diligenciado.

**Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

**Guía:** Documento que establecen recomendaciones o sugerencias.

**Listado:** Documento donde se enuncia una serie de datos.

- 3) Espacio destinado para plasmar el **nombre** del documento a elaborar ya sea un manual, procedimiento, declaración, instructivo, registro, listado, guía, entre otros del sistema de gestión en control y seguridad.
- 4) Espacio destinado al código establecido para el documento específico. La codificación se constituye en una de las partes más importantes para el control de los documentos ya que facilita su identificación y permite generar una consecutividad. La codificación de los documentos fue diseñada de la siguiente manera:

Las “X” representan letras y las “N” representan número



De acuerdo con los tipos de documentos que iban a ser elaborados para el sistema de gestión en control y seguridad Basc, se establecieron las siguientes codificaciones para cada uno de ellos.

<b>MA:</b> Manual	<b>IN:</b> Instructivo
<b>FO:</b> Formato	<b>DE:</b> Declaración
<b>GU:</b> Guías	<b>PD:</b> Procedimiento
<b>LI:</b> Listado	<b>PL:</b> Planificación

Teniendo en cuenta que los procesos de la organización se estructuraron de la siguiente manera:

**RG: Procesos de Responsabilidad Gerencial:**

- RG01: Planificación Total
- RG02: Revisión Gerencial
- RG03: Medición Análisis y Mejora.

**RP: Procesos de Realización Del Producto**

- RP01: Proceso de Negocios
- RP02: Proceso de Planificación e Instalación del Servicio
- RP03: Proceso de Gestión del Recurso Humano
- RP04: Proceso de Suministros
- RP05: Proceso de Compras
- RP06: Proceso de Control y Seguimiento del Servicio
- RP07: Proceso de Gestión al Cliente

**SA: Procesos de Soporte y Apoyo**

SA01: Auditorías internas

**SC01: Procesos De Aplicación General Del Sistema.**

**BASC: Documentos Del Sistema En Gestión Y Control En Seguridad BASC.**

La codificación se hizo identificando como primera medida, el proceso al cual pertenece dicho documento, el tipo de documento en referencia y el consecutivo correspondiente, el cual es controlado por el responsable del proceso, iniciando desde el 001 y así sucesivamente. Para dicho control, se diseñó el formato “Control De Documentos Por Proceso” en el cual se presente una lista de los diferentes tipos de documentos del sistema y el consecutivo actual de cada uno de ellos de tal manera que en el momento de la creación de un nuevo documento se tenga claridad sobre su numeración correspondiente.

Los códigos serán asignados únicamente por los responsables de los procesos.

Para un mejor entendimiento con respecto a la codificación de documentos, veamos el siguiente ejemplo:

El Responsable del proceso de Compras, realiza el primer instructivo de su proceso: “Realización de Orden de Compra”. La codificación del documento sería:



En el que RP05 corresponde a los proceso de Realización Del Producto cuyo quinto proceso es compras, IN es la abreviatura designada para los instructivos y 001 por ser el primer instructivo para el proceso en mención.

- 5) Espacio destinado para la fecha de liberación del documento al sistema.
- 6) Espacio correspondiente para la identificación de la versión que actualmente se esté manejando del documento.

- 7) Espacio destinado para plasmar la fecha en el documento fue revisado ya sea previo a su liberación o a la fecha de la revisión que se haga para la actualización de la versión del documento.
- 8) Espacio correspondiente para señalar la paginación del documento y muestra el número de página de la hoja específica respecto al número total de páginas del documento.
- 9) Espacio destinado para señalar quien tuvo la responsabilidad de la elaboración del documento.
- 10) En este espacio se informa sobre la aprobación del documento ya sea gerencia o responsable del área encargado de evaluar y aprobar el contenido del documento asegurando que éste cumple con las directrices y expectativas de la compañía.

Con excepción de los formatos cuya elaboración y esquema depende del proceso y necesidad de información a recopilar a través de los cuales se generarían registros que evidenciarían el cumplimiento y eficiencia del sistema, los demás documentos del sistema presentan cierta uniformidad en cuanto a estructuración del orden de su contenido que será presentado en la siguiente sección. Sin embargo, con los lineamientos de control anteriormente mostrados se genera uniformidad y equilibrio en el control de la documentación.

Para cada uno de los documentos que harían parte del sistema de gestión en control y seguridad se hizo necesaria su elaboración y archivo en las carpetas impresas de cada uno de los procesos y una vez revisados y aprobados se introdujeron en el sistema de Intranet de la compañía (SID) a través de la conversión de los archivos a un formato HTML en el cual los documentos son exclusivamente de consulta e inmodificables, con la característica además de sólo poder ser accedidos por aquellas áreas involucradas en los procesos correspondientes, es decir, aún a nivel interno se mantiene protección sobre la información dada la existencia de unos niveles de consulta que han sido establecidos previamente. Lo cual quiere decir que si alguien que no sea usuario admitido desea ingresar a algún módulo ya sea del SGCS o fuera de éste y cuyo acceso no ha sido autorizado, el sistema impedirá su ingreso:

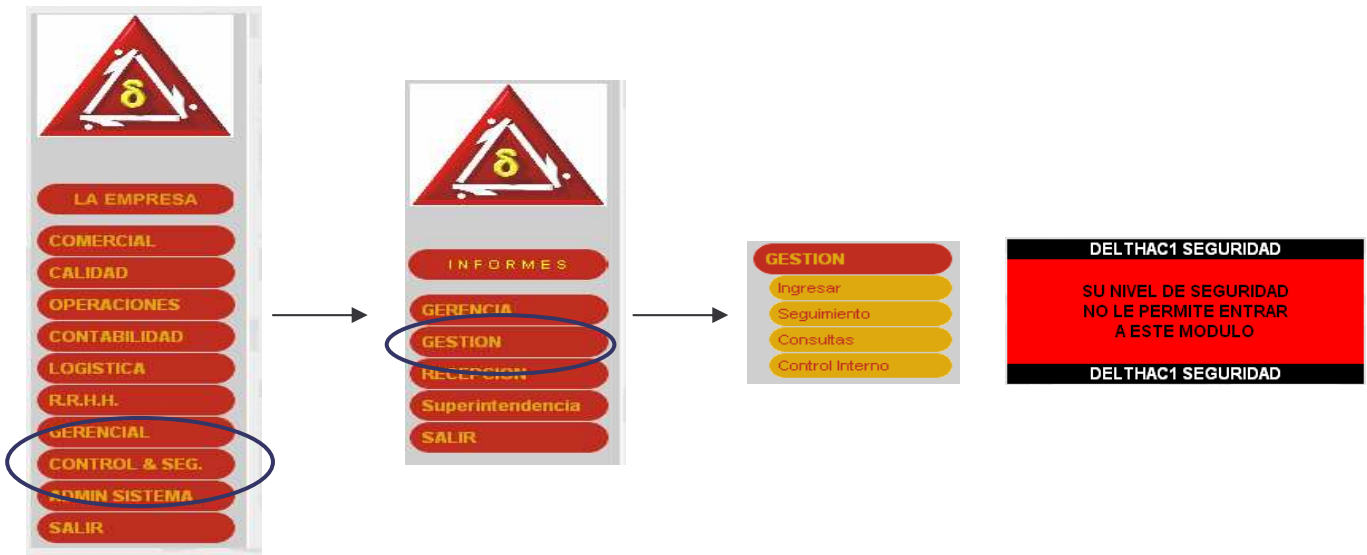


Figura 9. Control de Acceso al SID.

### 6.3 Documentos Del Sistema De Gestión En Control Y Seguridad Y Su Contenido

Los diferentes documentos que hacen parte del sistema de gestión en control y seguridad para Delthac 1 Seguridad se citan a continuación tomando en cuenta la estructura jerárquica de los mismos sin querer decir en ningún momento que haya sido en este orden como fueron elaborados.(ver sección 3.6)

#### 6.3.1 Manual de Seguridad

El manual de seguridad es el documento principal y en el cual se especifica el sistema de gestión en seguridad para la compañía, su alcance, exclusiones y su justificación. Este documento inicia haciendo una exposición del oriente de la organización, su reseña histórica y una descripción concisa de los servicios ofrecidos. En el manual de seguridad se evidencian los procesos que hacen parte del sistema a través del formato de planificación de los procesos presentado en la sección 5.4 y la interacción entre los mismos (ver mapa de procesos). Posteriormente el documento presenta las intenciones globales de la compañía en materia de seguridad representadas a través de su política y de la cual se desprenden unos objetivos cuyo logro es el fin como tal del sistema.

### 6.3.1.1 Política de Seguridad

*“Nuestra organización se compromete a identificar y controlar los riesgos de contaminación ilícita en instalaciones y mercancías bajo nuestra custodia en cooperación con nuestros clientes”*

### 6.3.1.2 Objetivos de Control y Seguridad

- Aumentar las ventas
- Capacitar al Personal
- Evaluar al personal
- Contar con una banca de personal adecuada
- Atender oportunamente los requerimientos del cliente
- Capacitar al cliente
- Satisfacer al cliente plenamente

### 6.3.2 Procedimientos

Los procedimientos se constituyen en los documentos que soportan al sistema de gestión en control y seguridad ya que a través de ellos se describe la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso que haya sido establecido.

Todos los procesos que se consideró debían formar parte de la estructura documental del SGCS están constituidos por uno o más procedimientos dependiendo del nivel de criticidad y complejidad que represente dicho proceso para la organización.

Los procedimientos al igual que las declaraciones, instructivos, guías y planes del sistema presentan su contenido a través de un esquema mediante el cual se presenta la información al lector determinada de la siguiente manera:

1. **Propósito:** Conjunto de resultado(s) que se propone alcanzar mediante el cumplimiento de la actividad para la cual se realiza el documento.

2. **Alcance:** Determina las actividades, áreas o procesos involucrados en el documento a realizar y relacionadas con un requisito detallado de desempeño.
3. **Responsables:** Relaciona el personal encargado del desempeño de la actividad y de alcanzar el propósito establecido.
4. **Definiciones:** Términos utilizados en el documento y cuyo significado es importante conocer para el perfecto entendimiento del mismo.
5. **Desarrollo:** Conjunto de actividades, pasos o etapas descritas detalladamente para el logro del propósito establecido.
6. **Referencias:** Cita sobre las fuentes bibliográficas consultadas para la realización del documento.
7. **Registro de Revisiones:** Especifica la periodicidad para la revisión del documento y presenta además una tabla adjunta en la cual se relacionan las diferentes modificaciones realizadas al documento.

Rev No.	Descripción	Hoja No.	Fecha Rev.	Revisó	Aprobó
---------	-------------	----------	------------	--------	--------

Además de los procedimientos elaborados en cumplimiento de la lista de estándares de la norma Basc, también se realizaron procedimientos que conducen a mejorar los procesos de realización del producto (Prestación del servicio), que conducen a fortalecer y consolidar el sistema de gestión en control y seguridad diseñado para Delthac 1 Seguridad.

- **Procedimiento Control de Documentos.**

Este fue el primer documento que se elaboró para el sistema ya que a partir de él se rige la elaboración de los demás documentos restantes. El procedimiento fue diseñado de acuerdo a los requisitos exigidos por la norma dentro de los que se encuentran, la forma como se van a controlar los documentos, identificación, su localización, actualización, revisión y aprobación cuando sea necesario por personal autorizado, mantenimiento de versiones vigentes y la forma como se realizan y controlan los cambios en documentos mantenidos en sistemas computarizados.

- **Procedimiento Control de Registros.**

Este procedimiento se diseñó conforme a lo exige la norma Basc en cuanto a su forma de archivo, almacenamiento, identificación y disposición final de este tipo de documentos que hacían parte de la actividad laboral diaria de la compañía pero que debieron ser codificados y algunos modificados convirtiéndose en registros del sistema de gestión. No obstante, en vista de la necesidad de crear procedimientos, instructivos, planes, entre otros que no existían, se van generando nuevos registros de acuerdo a la implementación de cada uno de los procesos.

- **Procedimiento Análisis de Competencias**

Este procedimiento fue diseñado con el propósito de describir la forma como se determinan las competencias y los requisitos esenciales que conforman el perfil del personal de la organización y para efectos de la norma, los cargos que afectan la prestación del servicio y la seguridad. Este procedimiento está soportado por un software que realiza las comparaciones entre lo que se tiene y lo que se requiere en cuanto a habilidades y competencias del personal, y se encuentra en una base de datos en Access. Inicialmente se desarrollo de modo que la comparación se hacía con información en medio impreso, pero debido al gran volumen de personal se generó la acción de mejora para que el procedimiento se sistematizara.

- **Procedimiento Análisis de Datos**

Este procedimiento es de vital importancia ya que a través de él se evalúa el desempeño del sistema de gestión en control y seguridad en cada uno de los procesos a través de los

resultados de sus indicadores. Para la realización del análisis se apoyó este procedimiento en el plan estratégico para la gestión de indicadores (Sección 5.7). A través de la realización de este procedimiento se pretendió ofrecer al personal involucrado las pautas a seguir para determinar el cumplimiento de sus indicadores y a la vez generar conciencia en cada responsable de los objetivos de su proceso.

- **Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas Y De Mejora.**

Para la realización de este procedimiento se planteó primero una versión de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma, posteriormente el procedimiento fue modificado y adaptado de acuerdo a las acciones y gestiones que se asignan y se manejan diariamente a través del sistema de Intranet SID (Sistema de información Delthac) mediante el cual se da cumplimiento total al requisito. La adaptación al sistema involucró:

- El análisis de las causas para determinar la raíz de los problemas.
- El seguimiento de las acciones implementadas.
- La efectividad de las acciones correctivas o preventivas aplicadas.

- **Procedimiento de Selección de Personal**

Esta actividad se constituye en la columna vertebral de la compañía, ya que lo que se selecciona es lo que a fin de cuentas será ofrecido al cliente por lo cual el aspirante debe cumplir con una serie de requisitos indispensables para su ingreso y con un perfil bastante exigente. Dada su importancia, este procedimiento ha tenido tres versiones diferentes en las cuales se ha contado con la participación y evaluación del comité de proyectos y de la gerencia general buscando establecer el documento que más se adecue a la actividad desarrollada por la empresa para esta tarea.

A través de este procedimiento se identifican las posiciones críticas del personal que afecta la seguridad y se asegura el balance correcto entre el perfil del aspirante y el perfil requerido mediante la aplicación de pruebas psicológicas proyectivas y entrevistas especializadas.

- **Procedimiento de Evaluación de Personal**

Con el propósito de garantizar la excelente prestación del servicio identificando fortalezas y debilidades las cuales son evaluadas por el comité gerencial quien

determina las acciones pertinentes, se generó éste procedimiento el cual se soporta a través del sistema SID y se alimenta a través de:

- Los informes diarios de supervisión de los puestos de trabajo.
- Evaluaciones de desempeño
- Solicitudes de clientes

- **Procedimiento de Formación y Capacitación**

Este procedimiento se generó con el objeto de desarrollar un programa de capacitación y formación permanente y eficaz, basada en la identificación de necesidades reales que surgen del análisis de competencias realizado al personal que afecta directamente la seguridad. Este procedimiento genera cumplimiento al numeral 4.3.2 de Entrenamiento y Sensibilización y cumple además con los requisitos establecidos por la norma Basc relacionados con la capacitación del personal y para la compañía consolida la idoneidad del personal permitiendo prestar los servicios de seguridad con altos niveles de confiabilidad.

- **Procedimiento de Visita Domiciliaria**

Atendiendo el capítulo 3 de estándares de la norma Basc y como una muestra más del compromiso de la compañía para con el sistema se creó el procedimiento de visitas domiciliarias a través del cual se comprueba la situación económica, riesgos del entorno y nuevas amistades de los empleados de Delthac 1 Seguridad para la prevención de acciones subestándar. La periodicidad que se estableció para este procedimiento fue de mínimo una visita por empleado cada dos años el cual se consideró que era el lapso de tiempo adecuado para determinar cambios significativos en el entorno y en la persona como tal.

- **Procedimiento de Compras y Selección de proveedores**

Para la Norma Basc, éste es un procedimiento que requiere de mucha importancia, para lo cual su elaboración pasó por diversas modificaciones y variaciones hasta llegar a la versión que a consideración del comité daba cumplimiento con las exigencias y además se adaptaba a la realidad de la compañía. Para las actividades de selección, evaluación y reevaluación de los proveedores, solamente se tuvo en cuenta aquellas compras críticas

en cuanto a la prestación de los servicios tales como armas, radios, uniformes, botas, golianas, minutas y aquellos relacionados con la seguridad electrónica entre otros. Los proveedores son evaluados anualmente, sin embargo, cada vez que se recibe un pedido se hace una evaluación con respecto a la calidad del producto recibido, su competitividad en precio y el tiempo de entrega lo cual permite revelar al proveedor posteriormente.

- **Procedimiento de Negocios**

Este es un procedimiento que se diseñó y documentó con el ánimo de medir el cumplimiento del objetivo de seguridad de aumentar las ventas. Aunque no es un procedimiento obligatorio se estructuró para las áreas de seguridad física y electrónica de tal manera que se pudiese evidenciar el logro del crecimiento de la compañía mediante la presentación técnica de propuestas que permitan una materialización de negocios debidamente legalizados de acuerdo a los parámetros trazados.

- **Procedimiento de Planificación e Instalación del Servicio.**

Este es un procedimiento que se activa una vez que se genera un acta de iniciación de servicio y se concluye el procedimiento de negocios. A través del desarrollo de éste procedimiento se lleva a cabo una visita a las instalaciones del cliente de las cuales se generan una serie de consignas específicas y recomendaciones a los clientes tendiendo así a que el servicio suministrado ya sea de seguridad física o electrónica sea conforme al requerimiento y la necesidad del cliente. Este procedimiento se soporta plenamente por el SID (Sistema de información Delthac) ya que en el se encuentra la base de datos de todos los clientes y la documentación del SGCS, generando así todos los registros con su respectivo código y consecutivo que se requieren en el procedimiento.

- **Procedimiento de Suministros.**

Este documento se desarrolló para atender oportunamente los requerimientos relacionados con la logística del puesto del cliente interno para una mejor prestación del servicio y mayor satisfacción del cliente externo. Abarca las actividades de despacho de suministro, reintegro de suministros, control de implementos y mantenimiento de los mismos. Cuando se habla de la logística del puesto se hace referencia a los materiales mínimos tales como linternas, minutas, radio, dotación, baterías, a través de los cuales se

presta el servicio de vigilancia. Los requerimientos de insumos llegan a través de los informes de supervisión y estos son delegados según su clasificación a través del SID para su ejecución y cumplimiento, generando así los registros descritos en el procedimiento.

- **Procedimiento de Control y Seguimiento.**

Este procedimiento se hizo para hacer control permanente sobre los informes de supervisión de seguridad resultantes de los recorridos diarios por todos los puestos de trabajo. Estos informes son analizados uno a uno por el responsable asignado según el caso a través del SID y en caso de que se requiera es estudiado por el comité con el fin de determinar la acción a tomar. Con base en esos informes de supervisión se generan unas estadísticas con respecto a las fallas más recurrentes con el fin de crear mecanismos a través de los cuales se minimicen o sean erradicados a través de la generación de acciones correctivas, preventivas o de mejora.

- **Procedimiento de Gestión al Cliente.**

Este es un procedimiento a través del cual se quiso evidenciar de una manera más formal el compromiso de la compañía en cuanto al sistema de gestión en control y seguridad y de cumplimiento y garantía al cliente. Este procedimiento detalla las formas de contacto con el cliente, su cronograma de visitas, capacitaciones y acciones tomadas con base en los registros que de allí se generan.

- **Procedimiento para la Realización de auditorías.**

El procedimiento para la realización de auditorías fue propuesto por que Delthac 1 Seguridad no desarrollaba ningún tipo de actividad relacionada con esta exigencia de la norma. El documento se diseñó posterior a la finalización del curso de auditores BASC del cual el autor del proyecto participó y recibió la formación ya que fue delegado como representante de la organización para tal evento. El procedimiento incluye

- La realización de forma periódica y de acuerdo a una programación de auditorías para verificar que sus operaciones cumplan con los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad basado en la norma BASC.
- Registrar las áreas auditadas, los hallazgos y las acciones emprendidas.

- **Procedimiento para la Revisión por la Alta Dirección.**

Este procedimiento se desarrolló con el fin de realizar periódicamente una revisión a través de la cual se garantice la continua aptitud, adecuación y eficiencia del sistema de gestión en control y seguridad. En consenso con el comité de proyectos y con la aprobación del gerente general, se determinó que para ésta revisión semestral era necesario considerar:

- El desempeño global del sistema y el desempeño individual de cada uno de sus elementos.
- Resultados de las auditorías.
- Factores internos y externos como cambios en la estructura organizacional, legislación pendiente, introducción de nuevas tecnologías, entre otros.
- Identificación y seguimiento de acciones para remediar cualquier deficiencia.

- **Procedimiento de Actualización Legal.**

Este es un procedimiento mandatorio de la norma Basc en el cual Delthac 1 Seguridad detalla la manera como identifica y tiene acceso a los requisitos legales que le son aplicables y también a cualquier otro requisito al cual esté sometida y que sea aplicable a la gestión en control y seguridad. Cada actualización genera unos registros los cuales alimentan el procedimiento de revisión gerencial para estudiar las modificaciones que sean pertinentes.

### **6.3.3 Declaraciones**

Las declaraciones se constituyen en documentos controlados que hacen parte del sistema de gestión en control y seguridad y que fueron realizados para que a través de estos se evidenciara el cumplimiento de algún requisito determinado. Difieren de los procedimientos debido a que a través de éstas no se marca una pauta o parámetro para la realización de determinada actividad

#### **Declaración Panorama De Riesgos Delthac 1 Seguridad (Anexo)**

Se realizó como evidencia del cumplimiento en cuanto al programa de salud ocupacional de la compañía lo cual garantiza la cultura de previsión y prevención en los puestos de trabajo del personal operativo de Delthac 1 Seguridad.

### **Declaración Evaluación De Riesgos y Análisis de Instalaciones (Anexo)**

A través de la realización de este documento se pretendió obtener la información necesaria para la identificación, estimación (probabilidad y severidad), decisión de tolerancia y establecimiento de planes de acción para el control de riesgos.

Mediante el estudio realizado se pretendió prevenir el impacto y efecto que eventos críticos o situaciones puedan generar sobre las operaciones o sobre la imagen de la empresa.

#### **6.3.4 Planes**

En estos documentos se especifican que procedimientos y recursos asociados se aplican, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

### **Plan De Emergencias y Evacuación (Anexo)**

Este documento se elaboró con el fin de documentar y aplicar procedimientos de contingencia y emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallas en las medidas de protección.

#### **6.3.5 Instructivos**

El instructivo se constituye en una descripción detallada de realizar y registrar ciertas tareas particulares que poseen un mayor nivel de complejidad y requieren de la realización de este documento para clarificar en cuanto a su ejecución.

Para el sistema de Gestión en control y seguridad Basc diseñado para Delthac 1 Seguridad, gran parte de los instructivos se hicieron con respecto al manejo del sistema de Intranet SID de tal manera que se pueda aprovechar al máximo esta herramienta la cual se constituye en la mayor fortaleza a nivel operativo con que cuenta la compañía. Para la realización de los instructivos se requirió de extensas jornadas de capacitación por parte del director del área de sistemas (Creador del SID) hacia el autor del proyecto de tal forma que se lograra habilidad en el manejo del programa y comprensión del mismo, buscando plasmar la información en los documentos a realizar de la manera más clara posible aún cuando se realizaron conjuntamente con el área de sistemas. Otro tipo de instructivos que surgieron durante la documentación del sistema se enfocaron hacia el

diligenciamiento de ciertos registros de tal manera que facilitara su manejo y por lo tanto fuera fácilmente adoptado por el personal responsable.

### **Instructivo Software Control de Personal**

Este instructivo se desarrolló para crear y describir detalladamente las pautas a través de las cuales se realiza el análisis de competencias por medio del SID. En la red se tiene la base de datos de cada uno de las personas que laboran en la compañía y que afectan directamente la seguridad. Esta base de datos se compara con el perfil y las habilidades que se deben cumplir lo cual permite determinar las competencias que se deben desarrollar en cada uno de ellos a través de programas de capacitación lo cual conduce a fortalecer el proceso de recursos humanos.

### **Instructivo Software Negocios**

Este instructivo se creó para dar a conocer el programa Negocios como herramienta facilitadora para la realización del procedimiento que lleva el mismo nombre. En este instructivo se describen las actividades paso por paso a realizar en el sistema para cumplir a cabalidad con el proceso comercial, además, proporciona los formatos requeridos para el cumplimiento del mismo los cuales son suministrados con el correspondiente código del SGCS y consecutivo.

### **Instructivo Software SID**

Este documento surge prácticamente como un manual de instrucción al usuario en el que se detallan las múltiples aplicaciones y gestiones que se desarrollan y se pueden desarrollar a través del SID que como ya se mencionó es la fortaleza por excelencia con que cuenta Delthac 1 Seguridad.

### **Instructivo Software Evaluación de Desempeño**

Este instructivo describe los parámetros mediante los cuales se evalúa al personal de la compañía tanto administrativo como operativo en su diaria labor y en el desempeño de las gestiones asignadas. De igual forma, se detallan los criterios de evaluación, periodicidad y acciones a tomar según los posibles resultados que sean obtenidos.

### **Instructivo Software SID Control Y Seguimiento**

Con base en el análisis que se realiza a los informes de todos y cada uno de los acontecimientos que se presentan en el personal y que afectan la prestación de los servicios de seguridad, se creó este instructivo el cual establece los pasos a través de los cuales se realiza el seguimiento a todos los casos designados por el comité internos y externos referentes a las gestiones de tratamiento de reclamos, quejas y sugerencias por parte del cliente y que son asignadas y llevadas a solución a través del sistema.

### **Instructivo Software Control de Armas**

Dada la importancia que estos elementos presentan en una empresa de las características de Delthac 1 Seguridad y de lo delicado de su manejo y administración, se desarrolló un software en Access que proporcione un mayor control sobre las armas, adquisición, hoja de vida, mantenimiento y posteriormente se creó un instructivo para que los responsables de su manejo cuenten con las bases necesarias para que les permita un excelente manejo de dicha herramienta. Para esta actividad la cual atrae importancia muy significativa en el sistema de gestión en control y seguridad, se contó con la participación del director de operaciones de la compañía (Coronel ®) e igualmente del director de operaciones.

### **Instructivo Software Control de Radios**

Los radios también se constituyen en equipo fundamental para la prestación del servicio y requieren de un delicado manejo y adecuado mantenimiento para su preservación y poder así prolongar su vida útil. Por esta razón se desarrolló de igual manera un software en Access a través del cual se administren estos elementos de una manera más segura y adecuada. Producto de este software se requiere de un instructivo a través del cual se proporcione la información para que el responsable de su manejo lo pueda desempeñar en excelentes condiciones. Esta actividad contó con la participación del ingeniero de Comunicaciones y del director de Sistemas.

### **Instructivo Codificación de Documentos**

Este instructivo se generó con la intención de orientar a los responsables y participantes de los diferentes procesos en cuanto a la codificación de los documentos que han

decidido o considerado se requieren para un mejor desempeño y eficiencia del sistema de gestión en control y seguridad.

### **Instructivo Diligenciamiento Tabla Control de Registros**

Este instructivo proporciona los parámetros a seguir en cuanto a la identificación, accesibilidad, responsabilidad, almacenamiento y conservación de los registros que hacen parte del sistema de gestión en control y seguridad según lo exige el numeral 4.4.3 de la norma Basc.

### **Instructivo Diligenciamiento Reevaluación de Proveedores**

Este fue el último instructivo que se desarrolló producto del resultado de una de las auditorías internas realizadas durante el proceso de implementación ya que se evidenció el cumplimiento con la norma respecto a la evaluación de los proveedores más no a su reevaluación, por lo tanto se hizo la recomendación pertinente en cuanto a su creación a través de la generación de una acción preventiva mediante la cual se solicitó la modificación del procedimiento de selección de proveedores, el formato en el cual se reevaluaría el proveedor y como consecuencia de esto surgió el instructivo para su correcto diligenciamiento.

#### **6.3.6 Formatos**

Los formatos surgen tras la necesidad en los diferentes procesos de evidenciar el cumplimiento con los objetivos planteados para lo cual se requiere la recopilación de información a través de la cual se cuantificará el logro obtenido en cierto periodo de tiempo mediante los indicadores de gestión. Esta información debe ser plasmada y registrada ya sea en medio físico o magnético y el diseño del formato depende específicamente de los requerimientos de información y características propias de cada uno de los procesos.

La primera versión de los formatos de procesos fue elaborada por el autor del proyecto con la aprobación del responsable del mismo, No obstante, la generación de nuevos registros, codificación, actualización de procedimientos y todo lo demás que esto implica estará a cargo del responsable de cada proceso ya que las pautas están dadas, divulgadas y entendidas.

### **6.3.7 Indicadores de Gestión**

El logro o no de los objetivos de seguridad planteados para el sistema de gestión, sólo puede ser evidenciado a través del cumplimiento de las metas establecidas para cada uno de los indicadores de gestión de los diferentes procesos y que corresponden a uno o más de dichos objetivos en particular.

Los indicadores de gestión permiten que los objetivos establecidos sean medibles, identificables cronológicamente y que tengan un responsable asignado. (Ver Plan Estratégico Gestión de Indicadores Sección 5.7)

Para Delthac 1 Seguridad se estableció que el indicador para los procesos que constan de más de un procedimiento será la suma de los resultados de los diferentes procedimientos.

## OBJETIVOS DE SEGURIDAD VS INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVO	INDICADOR	META, FRECUENCIA	PROCESO	RESPONSABLE
Aumentar las ventas	(Valor propuestas aceptadas/Valor propuestas elaboradas) *100	FISICA Meta: >= 10% Frecuencia: Mensual	Negocios Física y Electrónica RP01	Gerencia de Negocios Física y Electrónica
		ELECTRONICA Meta: >= 20% Frecuencia: mensual		
	(Ventas facturadas del periodo actual - Ventas facturadas periodo anterior)/ Ventas del periodo anterior) * 100	FISICA Meta: >= 1% Frecuencia: Mensual		
	ELECTRONICA Meta: >= 5% Frecuencia: mensual			
Evaluar al personal	Desempeño real (Faltas cometidas) / Desempeño potencial (Total faltas) * 100	Urbanidad: < 20% - Trimestral	Gestión de Recurso Humano RP03	Gerencia de Recursos Humanos
		Disciplina: < 10% - Trimestral		
		Conducta: < 2% - Trimestral		
Capacitar al personal	Personal capacitado/ Total de personal * 100	> 50% - Semestral	Gestión de Recurso Humano RP03	Gerencia de Recursos Humanos
Contar con una banca de personal adecuada	Personal en banca / Total de personal vinculado * 100	> 5% - Trimestral	Gestión de Recurso Humano RP03	Gerencia de Recursos Humanos
Capacitar al cliente	(Cantidad de horas de capacitación efectiva / Total de horas planificadas) *100	>60% Semestral	Gestión al Cliente RP07	Gerencia de Negocios Física y Electrónica
Satisfacer al cliente plenamente	(Encuestas positivas / Total de encuestas) *100	> 80% Bimestral	Gestión al Cliente RP07	Gerencia de Negocios Física y Electrónica
Atender oportunamente los requerimientos del cliente	Repuestas negativas/ Total de preguntas * 100	< 20% - Trimestral	Planificación e instalación del servicio. RP02	Gerencia de Negocios Física y Electrónica

<b>OBJETIVO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META, FRECUENCIA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Atender oportunamente los requerimientos del cliente Satisfacer al cliente plenamente	(Entregas oportunas/total entregas)*100	Meta: 80% mensual	Suministros RP04	Gerencia Administrativa Y Financiera
Atender oportunamente los requerimientos del cliente Satisfacer al cliente plenamente	(cantidad no conforme/ cantidad recibida)*100	80 % mensual	Compras RP05	Gerencia Administrativa Y Financiera
Atender oportunamente los requerimientos del cliente Satisfacer al cliente plenamente	(Gestiones exitosas / Total de gestiones)*100	➤ 80% Trimestral	Control y Seguimiento RP06	Gerencia de Seguridad

Tabla 12. Objetivos Vs Indicadores

## 7. IMPLEMENTACIÓN

La implementación se constituye en la parte fundamental de un proyecto en el cual se desarrolla un sistema de gestión en control y seguridad ya que es la etapa donde se aplica en la realidad de la compañía todo aquello que se planeó, documentó y que la empresa se comprometió a hacer desde el momento de la divulgación de su política de seguridad con la que respalda el cumplimiento a las exigencias de la norma Basc.

Teniendo en cuenta la actividad comercial de Delthac 1 seguridad y la característica de los servicios que ofrece, evidentemente, se hizo necesario fraccionar la etapa de implementación enfocándose a personal operativo y administrativo de manera diferente.

El guardia de seguridad es el producto que la compañía entrega al cliente, lo que hizo que el proceso de *Recursos Humanos* se convirtiera en el de mayor criticidad para el sistema y de igual forma para la compañía. Este hecho se reflejó en el número de procedimientos contenidos en dicho proceso y que están dirigidos explícitamente a este personal. Por otra parte la norma Basc en su numeral 4.3.2 referente a Entrenamiento y Sensibilización establece a la organización la obligación de identificar las competencias del personal en todos los niveles y proporcionar el entrenamiento necesario lo cual quedó establecido en los procedimientos de formación y capacitación y de análisis de competencia que en esta etapa y como una actividad continua en Delthac 1 Seguridad debían ser implementados.

### 7.1 Programa de Capacitación y Desarrollo de Personal

La capacitación de los guardias de seguridad se llevó a cabo de acuerdo a las habilidades establecidas en el procedimiento de análisis de competencias; la Directora de Desarrollo Humano evaluó estas competencias en cada uno de ellos a través de las pruebas psicológicas, como resultado de esta evaluación se generó un listado del personal que debía fortalecer alguna de las siete habilidades (Adaptación al cambio, habilidades sociales, integridad, nivel de compromiso, disciplina personal, aprendizaje continuo, temple) proporcionándose de esta manera un programa de formación en el cual se involucra el sistema de gestión en control y seguridad dando a conocer el papel

tan importante que cada uno de ellos representa al tener contacto directo con los clientes en la prestación del servicio. Este programa de formación incluye los siguientes cursos:

▪ **Sentido De Pertenencia**

Se desarrolló con el objetivo de integrar al trabajador a la compañía para afirmar su proceso de identificación con los objetivos y metas de la misma y vincularlo de una manera más formal en los proyectos que la compañía esté llevando a cabo. Además ofrecer herramientas necesarias para que tome conciencia de su rol en la empresa y el compromiso que adquieren con esta.

▪ **Ética En El Trabajo**

Se realizó para generar en los Guardias de Seguridad, la necesidad de cumplir con su trabajo dentro del marco de las buenas prácticas y relaciones laborales, que incluyen “competencia”, servicio al cliente y solidaridad profesional. Al finalizar la capacitación en cada uno de los guardias se logro:

- ✓ Conocer el significado de “Ética profesional” y los principios que la componen.
- ✓ Fortalecer los valores éticos y morales de los guardias de seguridad.
- ✓ Identificar la importancia de la ética en el desempeño profesional y en la vida diaria.

▪ **Auto esquemas Positivos Y Ambiente De Trabajo**

Este programa se hizo con el fin de presentar a los participantes estrategias que permitan el fortalecimiento de auto esquemas positivos desarrollando así una auto imagen, auto concepto, auto eficacia y autoestima saludables, los cuales les permitirá desempeñar su rol de una mejor manera dentro del esquema del sistema de gestión en control y seguridad.

▪ **Motivación Hacia El Trabajo**

Esta es una capacitación de vital importancia y formación con la cual se pretende mostrar la importancia de prepararse continuamente y desarrollar un hábito de aprendizaje que conlleve al crecimiento personal y a la excelencia en el desempeño como guardias de seguridad lo cual les generará una aptitud más abierta al cambio.

#### ▪ **Comunicación Y Relaciones Interpersonales**

Es un programa que se destinó para presentar estrategias de comunicación y facilitar el desarrollo de habilidades sociales en pro de mejorar relaciones con clientes, usuarios, autoridades y compañeros.

La capacitación de los supervisores se realizó para fortalecer las habilidades que se definieron en el perfil del supervisor, y de acuerdo a factores técnicos que deben manejar. A diferencia de los programas desarrollados con los guardias, se incluyeron más programas entre lo que se encuentran principios de administración, informe escritos, primeros auxilios, entre otros. Además se realizó una mayor profundización en el Sistema de Gestión en control y seguridad, ya que debido al papel tan importante que cada uno de ellos representa al tener contacto directo con los puestos de trabajo y a la vez estar en contacto con la parte administrativa, convierte al supervisor en una fuente a través de la cual se puede retroalimentar el sistema.

Las capacitaciones dadas al personal de guardias, supervisores, contaron con la intervención del representante de la dirección para el sistema de gestión en control y seguridad y del autor del proyecto para los temas relacionados en este aspecto; posteriormente el desarrollo del tema de cada uno de los cursos se llevó a cabo por parte de la Directora de Desarrollo Humano.

#### **7.2 Implementación de procesos SGCS**

La implementación como etapa central del proyecto solo podía lograrse a través de la participación y el compromiso de todo el personal de la compañía en la medida en que los diferentes procesos que constituyen el sistema de gestión en control y seguridad fueron liberándose una vez que era aprobada su documentación. Este hecho de alguna manera implicó en algunos casos sencillas modificaciones en las prácticas laborales desarrolladas por el personal y en otros casos se convirtió en una actividad completamente nueva lo que por conducta normal del ser humano generaría una reacción de antipatía y rechazo pero que en el desarrollo del presente proyecto no fue el caso.

La etapa de implementación en Delthac 1 seguridad no presentó mayores inconvenientes debido al gran nivel de responsabilidad y participación mostrado por parte de todo el

personal tanto operativo como administrativo liderado por el Ingeniero Pedro Elías Sánchez Angarita, gerente general de Delthac 1 Seguridad cuya posición y actitud asumida transmitió a la organización su compromiso para con el sistema poniendo a disposición del proyecto todos los recursos indispensables para el desarrollo del mismo y llevando a cabo las modificaciones de infraestructura y adquisición de tecnología, en algunos casos requeridos por la norma Basc y en otros como inversión en planta para la compañía pero siempre con el fin de propender hacia la mejora continua al interior de la compañía. Vale la pena resaltar que la etapa de implementación para los procesos en el personal operativo se enfocó directamente en la aplicación a la realidad de aquello que se encontraba escrito, es decir, no se requirió de realización de capacitaciones de personal con respecto al sistema ya que dicha formación se proporcionó durante la etapa de planificación y previo al inicio de la fase documental para la que se necesitaría contar con un alto nivel de sensibilización en los empleados.

Entre los aspectos más relevantes que se encontraron durante esta etapa vale la pena resaltar:

- El desarrollo de toda la estructura documental del sistema de gestión en control y seguridad a través del SID lo cual garantizó la localización de los documentos correspondientes a cada proceso en su respectiva área y su pronta aplicación en las actividades laborales, así como el control de las gestiones y el reporte de los indicadores a través de esta herramienta.
- La adopción por parte del personal de los procedimientos mandatorios de la norma y cuya evidencia se refleja en el alto número de acciones correctivas, preventivas y de mejora que han surgido producto del análisis y la búsqueda del mejoramiento en los procesos, que aún cuando no todas las solicitudes de acción han sido viables, muestran un interés y entendimiento del personal en el sistema
- Las modificaciones realizadas a la infraestructura e instalaciones de la compañía producto del análisis y evaluación de riesgos y diseño del plan de emergencias requeridas en la fase de documentación.

- El control de los registros tal y como lo describió el procedimiento específico lo cual evidenció el compromiso con el sistema y proporcionó un mayor control y seguimiento tanto en el desempeño del personal como en los reclamos, quejas y sugerencias que provienen del cliente.
- La verificación de los insumos comprados se hizo más rigurosa y por lo tanto, aunque se requiere de mayor tiempo, se evidenció desde ese momento mayor cumplimiento de los proveedores críticos al saber que estaban siendo permanentemente evaluados.
- No se hizo necesaria la elaboración de un cronograma de implementación debido a que los procesos se fueron empezando a implementar en la medida en que iban siendo liberados sin tener ningún orden en particular, simplemente basado en la priorización de elaboración resultante de la aplicación de la lista de chequeo.
- Se desarrolló la primera serie de auditorías internas según lo establecido en el procedimiento documentado en cuanto a periodicidad para la realización de las mismas y cuyo resultado se vio afectado por la diferencia de tiempo entre unos procesos y otros en periodo de implementación.
- Se realizó la primera revisión por la dirección cuya información de entrada la constituyeron las fuentes establecidas en el procedimiento con lo cual a criterio de la Gerencia General era una señal inequívoca del excelente desempeño del sistema y se determinó que con el cumplimiento de las acciones resultantes de ese informe de revisión gerencial, la compañía estaría en condiciones adecuadas para solicitar auditoría de certificación.

## 8. AUDITORÍAS INTERNAS

La auditoría se define como un proceso sistemático y documentado que permite obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios contra los cuales se evalúa que para este caso es el texto de la norma BASC (Business Anti Smuggling Coalition).

Además del monitoreo de rutina y control que es estrictamente necesario en control y seguridad, es necesario diseñar, programar y realizar auditorías periódicas que permitan evaluar todos los elementos del sistema de una manera más crítica y profunda. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión e identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

### 8.1 Diseño de la Auditoría

Después de superar las etapas de planificación, documentación e implementación, es necesaria la evaluación global e individual de todo lo realizado. Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión en control y seguridad, el esquema de auditoría establecido para Delthac 1 Seguridad involucró:

- Determinar el perfil del auditor, el cual debe acreditar su conocimiento en la Norma BASC o en su defecto ISO 9001:2000 a través de estudios realizados, haber cursado y aprobado un seminario de auditor interno y llevar trabajando en Delthac 1 Seguridad un tiempo mínimo de 3 meses.
- Incluir en las auditorías una revisión de toda la documentación para determinar debilidades en ellas y generar las modificaciones correspondientes.

- Evaluar la efectividad de los registros implementados para demostrar conformidad con los requisitos de gestión, legales y del cliente.
- Valorar la actitud del personal de Delthac 1 Seguridad para asumir la nueva cultura de mejoramiento continuo y el esquema de autocontrol generado a través del Basc.
- Realizar una verificación con respecto al estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se encuentren en etapa de desarrollo para orientar bajo el uso de herramientas y metodología a que su cierre sea exitoso.

Para el desarrollo de esta fase fue muy importante el apoyo del Dr. Freddy Carreño Cárdenas quien es el Codirector del presente proyecto y Auditor Líder de la Organización Mundial Basc, cuya experiencia sugirió la creación de registros a través de los cuales se tenga programado la realización de las auditorías de los procesos para el periodo establecido, una plan para cada auditoría específica y una lista de reporte de auditoría a través de la cual se plasman los hallazgos que se van encontrando de acuerdo al orden que se tiene establecido en ésta para la ejecución de la misma.

## **8.2 Programa de Auditorías**

Durante la etapa de planificación y documentación del procedimiento para la realización de las auditorías internas SA01-PD-001, se estableció que la periodicidad para su realización sería de mínimo una auditoría para cada proceso del sistema de gestión en control y seguridad por trimestre, lo cual condujo a que el programa de auditorías se realizara para el semestre y no para el año de tal forma que para el segundo programa de auditorías del año, con base en los resultados de las auditorías anteriores, se programara de acuerdo a los procesos donde se hubiesen detectado más debilidades y cuyo incumplimiento trascendiera de manera más significativa al interior del sistema.

El programa de auditorías establecido para Delthac 1 Seguridad se divulgó y se publicó en cartelera con dos (2) semanas de anticipación de tal manera que los auditados pudiesen prepararse adecuadamente y solicitar (como lo fue necesario en 1 caso) la

modificación de la fecha debido a compromisos de representación de la compañía fuera de la ciudad para la fecha programada. El programa de auditoría realizado incluyó:

- Objeto y alcance de la auditoría
- Documentación a revisar en la auditoría
- Auditor líder encargado de la ejecución
- Proceso a ser auditado
- Responsable(s) auditado(s).
- Fecha de auditoría
- Observaciones adicionales

El programa de auditoría fue revisado y aprobado por la gerencia general de la compañía lo que agregaba mayor responsabilidad en el personal para la atención de la misma.

### **8.3 Ejecución de Auditorías**

El programa realizado implicó que la ejecución de las auditorías entre un proceso y otro estuviera separado por cierto espacio de tiempo debido a que todos los procesos no se liberaron a la vez sino que por su grado de importancia algunos fueron documentados con prioridad sobre otros, y en la medida que su documentación se aprobó, fueron liberados y se dio inicio a su socialización e implementación. Por tal motivo, por ejemplo, cuando el proceso de negocios el cual fue el primero en liberarse ya podía ser auditado, el proceso de gestión al cliente se acababa de liberar y se requería de cierto tiempo mediante para su maduración, recolección de información y manejo de registros para que posteriormente se pudiera evaluar si su desempeño era el esperado. Sin embargo, esto no representó mayores complicaciones y la ejecución de auditorías se realizó de acuerdo a lo estipulado.

Previo a la ejecución de la auditoría se realizó un plan de auditoría para cada uno de los procesos el cual se suministró con 3 días de anterioridad al responsable auditado del proceso y en cuyo contenido se encontraba:

- Los aspectos específicos a evaluar en cuanto a actividades descritas en la caracterización de cada proceso y la documentación y registro de evidencias para el periodo correspondiente.
- Los criterios establecidos para la realización de la auditoría los cuales estaban fundamentados en la política de seguridad, los objetivos establecidos y los procedimientos del sistema.
- El tiempo establecido para cada ítem durante la auditoría

La ejecución de las auditorías se llevo a cabo siguiendo la estructura formal para su realización en las cuales se realiza una reunión de apertura en la que se el auditor líder realizó la explicación del método de la auditoría y del muestreo el cual sólo fue necesario para el proceso de recursos humanos donde debía seleccionarse una muestra de carpetas de personal operativo, posteriormente se aclararon los términos relacionados con las no conformidades y su clasificación y se dio inicio a la auditoría. La ejecución de las auditorías estuvo a cargo del Representante de la dirección (Auditor líder Basc) y por el autor del proyecto quién ofició como auditor líder para los procesos de Negocios (física), compras, suministros, medición, análisis y mejora, auditorías internas y como parte del equipo auditor en los demás procesos.

Los procedimientos de control de documentos, control de registros y análisis de datos fueron de obligatoriedad para las auditorías realizadas en todos los procesos.

#### **8.4 Resultados de Auditorías**

Al concluir el itinerario establecido en la lista de reporte de auditoría, al auditado se la presentó un balance de manera global sobre los hallazgos más significativos que se presentaron durante la realización de la misma a través del registro de reunión de cierre de auditoría. En este balance se resaltaron las fortalezas encontradas tanto en la eficiencia de los procesos como en la motivación presentada para su desempeño por parte del responsable para luego si enunciar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora que hubiesen sido detectadas.

El parte formal de los resultados de la auditoría se presenta en el registro informe de auditorías el cual fue realizado días después de la realización de éstas y que necesariamente debía llevar plasmada la firma de la gerencia general como evidencia de su revisión. Anexo al informe debía estar el registro de reporte de auditoría en el cual se describe detalladamente el contenido de la auditoría y es la prueba de la planeación de la auditoría y cumplimiento del procedimiento.

Los registros de informe de auditoría y reporte de auditoría se constituyeron en la información de entrada y documentación más relevante a evaluar para la auditoría del procedimiento de auditorías internas la cual fue la última en ejecutarse dado la dependencia de ésta de la información obtenida en los otros procesos.

Para el ciclo de primeras auditorías realizadas en Delthac 1 seguridad para evaluar la eficiencia de los procesos que conforman el sistema de gestión en control y seguridad, no se detectaron no conformidades mayores ni menores a través de las cuales se evidenciará el incumplimiento total o parcial con los requisitos establecidos lo cual en ningún momento quiere decir que el sistema sea perfecto sino que simplemente no hubo hallazgos que conllevaran al levantamiento de no conformidades. Las observaciones más recurrentes que se presentaron estuvieron relacionadas con el retardo en la presentación del informe de los indicadores de gestión a la gerencia general y el correcto uso de algunos de los registros creados para los procedimientos establecidos.

La realización de las auditorías permitió la formulación de oportunidades de mejora para el sistema de gestión en control y seguridad en materia de estructuración, modificación y/o simplificación de procedimientos, evidenciadas en la mayoría de los casos por el equipo auditor y en otros por sugerencia propia del personal las cuales fueron consideradas de mayor validez ya que son ellos quienes llevan a la realidad las actividades plasmadas en los documentos y visualizan más fácilmente los factores en los cuales se puede mejorar. Las oportunidades de mejora fueron estudiadas una a una y puestas en marcha las que se consideró que eran viables mediante la formulación de las acciones correspondientes para cada caso particular.

A Continuación se presenta el esquema manejado para el reporte de auditoría el cual ilustra claramente la evaluación exhaustiva del proceso auditado, del responsable de su desempeño y del sistema como tal para su análisis y toma de acciones correspondientes.

# REPORTE DE AUDITORIA

Alcance de la Auditoría:	
Fecha de la Auditoría	Auditor Líder:
Auditoría #:	Auditor(es):

### PASO UNO: Plan de Auditoría

Indique los requisitos de la Norma BASC asociados con el Alcance de la Auditoría:

4.1 Política y Objetivos de control y seguridad	4.4.1 Monitoreo y Medición
4.3 Implementación y Operación	4.3.5 Control de Documentos
4.3.6 Control Operacional	4.4.3 Control de Registros

Indique enseguida que se intenta auditar. Durante la ejecución de la auditoría, Marque cada uno con una Inicial Después de que haya completado la revisión.

Nombre y Código de cada Documento <i>Indique los Documentos asociados con el Alcance de la Auditoría</i>	Última Revisión	Marque DESPUES de Revisar

Registros <i>Con base en los documentos, indique los registros que usted espera auditar</i>	Marque DESPUES de Revisar

Areas (ó Deptos) y Personal <i>indique los departamentos y personas que usted espera auditar. Utilice cargos en vez de nombres.</i>	Marque DESPUES de Revisar

# REPORTE DE AUDITORIA

Indique las Fuentes de otros requisitos que podrían no estar incluidos en los documentos anteriores.

<b>Requisitos de clientes:</b>
<b>Requisitos legales y regulatorios:</b>
<b>Otros requisitos:</b>

## PASO DOS: Documentos Vs Requisitos

Compare los documentos contra los requisitos y complete lo que sigue:

¿Los Documentos direccionan adecuadamente todos los requisitos donde sea necesario?
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO. Registrar detalles de No Conformidad:
¿Los documentos satisfacen adecuadamente todos los requisitos donde sea necesario?
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO. Registrar detalles de No Conformidad:

Notas y Comentarios:

--

# REPORTE DE AUDITORIA

## PASO TRES: Práctica vs. Documentación & Requisitos

**3-1. Registre las entradas del Proceso.** Defina qué ALIMENTA el Proceso. Puede incluir producto, documentación, requisitos, datos, etc. Indique si la evidencia verifica la efectividad de las entradas requeridas.

Resultados de Auditorías previas		Datos de desempeño de proveedores	
Retroalimentación del cliente		Datos del sistema de capacitación	
Datos de tendencia de desempeño del proceso		Requisitos Legales Involucrados	
Datos de tendencia de conformidad de prestación del servicio		Estructura y Responsabilidad	
Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora		Control Operacional del Proceso	
Seguimiento a las revisiones de la dirección		Monitoreo y Medición de Indicadores	
Cambios que afectan el SGCS		Requisitos de Industria y de Clientes	
Recomendaciones para mejora			
Datos de objetivos de seguridad			
Datos de satisfacción del cliente			
<b>Entradas Requeridas de BASC:</b>	<b>Verificado?</b>	<b>Otras Entradas:</b>	<b>Verificado?</b>

**3-2. Definir los métodos de los procesos:** Si existen documentos implementados para los procesos, comparar lo documentado contra la práctica y la evidencia objetiva anotando cualquier No Conformidad hallada.

--

**3-3. Registrar las salidas de los procesos:** Definir que resulta de completar los procesos. Esto puede incluir partes, documentos, registros, datos, etc. Indique si la evidencia verifica la efectividad de las salidas requeridas.

Salidas Requeridas de BASC	Verificado?	Otras salidas requeridas:	Verificado?
Acciones de mejora de procesos		Modificaciones a aprobación al proveedor	
Acciones de mejora del servicio		Necesidades de capacitación	
Necesidades de recursos		Iniciación de Servicios	
Registros de procesos conformes		Banca de Personal	
Indicadores de gestión modificados		Otro?	

## REPORTE DE AUDITORIA

**3-4. Definir métodos y criterios de control de los procesos:** Definir cómo se controla el proceso y con que criterio. Si existen documentos implementados para los procesos, comparar lo documentado contra la práctica y la evidencia objetiva anotando cualquier No Conformidad hallada.

--

### 3-5. Requisitos adicionales de la Auditoría de procesos

Requisitos	Hallazgos
Si éste es un "Proceso especial," ¿Ha sido validado de alguna otra manera?	
Son los operadores de los procesos conscientes de su rol en cumplir con los requisitos?	
Están los documentos en uso apropiadamente aprobados?	
Están los documentos en uso apropiadamente controlados?	
Están los documentos en uso apropiadamente actualizados?	
Están los registros en uso exactos según sus más recientes revisiones?	
Son los registros legibles y completos?	
Están los registros almacenados, indexados y dispuestos apropiadamente?	
Los registros de aceptación muestran evidencia de autoridad aprobadora?	
Están las No Conformidades apropiadamente manejadas?	
Están los Objetivos de los procesos definidos? Se cumplen?	
Si los objetivos de los procesos no se cumplen ¿Hay evidencia de que se ha tomado las Acciones Correctivas pertinentes?	
Existe un método de la administración para analizar los resultados de los procesos?	
Se conducen los procesos bajo condiciones controladas?	
Si la propiedad de los clientes forma parte del proceso, ésta se controla apropiadamente?	
Se identifica y se rastrea apropiadamente el producto, si aplica?	
Se manipula apropiadamente el producto en este proceso, si aplica?	
Se tiene establecida una respuesta a eventos críticos en este proceso, si aplica?	
Se almacena apropiadamente el producto en este proceso, si aplica?	

Si requiere de más espacio, indique un número de referencia y escriba los detalles en la Hoja de Notas del anexo 1

## REPORTE DE AUDITORIA

**PASO CUATRO: Resumir hallazgos para el Sistema de Solicitud de Acciones Correctivas**

De acuerdo con los hallazgos y No Conformidades registrados en las secciones anteriores, resuma las acciones necesarias requeridas. De acuerdo con el tipo, defínalas según lo siguiente:

- C** =Acción Correctiva requerida (existe No Conformidad)
- P** = Acción Preventiva requerida (existe No Conformidad Potencial)
- O** =Oportunidad de mejora u Observación

#	Describa los hallazgos en el orden y forma como se quiere que aparezcan en el Sistema de Solicitudes de Acción Correctiva (SAC)	Tipo (C/P/O)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Si requiere de más espacio utilice el área de notas del anexo 1.

**PASO CINCO: Revisar el Informe para envío**

Se revisa que el reporte esté completo antes de entregarlo al Representante de la Dirección. Se asegura que los hallazgos muestren evidencia objetiva, que todo esté escrito con claridad y que todas las preguntas de la lista de chequeo estén resueltas.

Reporte de Auditoría revisado y listo para entregar:

\_\_\_\_\_  
*Firma de Auditor Líder*

\_\_\_\_\_  
*Fecha*

# REPORTE DE AUDITORIA

## PASO SEXTO: Revisión por el Representante de la Dirección

Favor revisar que el reporte esté completo, que contenga o referencie evidencia objetiva y que sea adecuado. Regréselo al Auditor Líder si tiene objeciones. .

La auditoría la condujo personal con independencia? (*chequee o marque una*)

SI  NO. Registre acciones a tomar:

La auditoría la condujo de acuerdo con el procedimiento o proceso de auditoría interna? (*chequee o marque una*)

SI  NO. Record actions to take:

Todos los hallazgos que han requerido acciones (según listado de la Sección Cuatro) han sido registrados en el Sistema.?

SI  NO. Indique Por qué:

Basado en los resultados de esta auditoría, indique cuando en el futuro deberá llevarse a cabo esta misma auditoría:

Se ha actualizado el programa de auditorías para reflejar esta auditoría

SI  NO. Indique Por Qué:

**LA AUDITORIA SE CIERRA  
CUANDO SE FIRMA**

\_\_\_\_\_  
*Firma del Representante de la Dirección*

\_\_\_\_\_  
*Fecha*

Cómo se ha distribuido este reporte de auditoría a gerentes y áreas afectadas?  
(*Marque todos los que apliquen*)

- Puesto en Intranet
- Enviado vía e-mail
- Enviada copia impresa



## 8.5 Acciones Correctivas, Preventivas Y De Mejora

La familiarización y entendimiento de cada uno de estos términos no fue una tarea nada fácil e incluso no se puede decir que ya se haya dado por finalizada y haya sido entendido el concepto ya que no se tiene claramente definido por parte de todo el personal cuando se debe emitir la solicitud para acción correctiva, preventiva y de mejora respectivamente. Lo importante del asunto y para rescatar es la intención de uso de la herramienta aunque sea erróneamente direccionada ya que con la orientación adecuada cargo del responsable del proyecto y/o representante de la dirección se han establecido acciones las cuales en su mayoría ya han sido cerradas producto de su cumplimiento. En un comienzo las acciones surgidas se enfocaron únicamente en la modificación de la documentación existente y la creación de nuevos registros sin enfocarse hacia el desempeño en el sistema.

En vista de la importancia que presentan la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora en los sistemas de gestión en los que se constituyen éstas en el **ACTUAR** del ciclo PHVA, ya que es a través de ellas que se retroalimenta el sistema mediante un proceso de mejoramiento continuo, se decidió que los registros pertenecientes a estos procedimientos se empezaran a manejar a través del SID para las gestiones asignadas en la actividad de Delthac 1 Seguridad de tal manera que se convirtiera en un mecanismo de uso permanente y reconocido por parte de todo el personal no como un requisito Básico sino como un nuevo elemento en la cultura de trabajo.

## 9. AUDITORÍA DE CERTIFICACION

Con base en los resultados obtenidos a través de las auditorías internas y de la revisión gerencial, del interés generado en torno al sistema de Gestión En Control Y Seguridad por parte de todo el personal de la compañía, del compromiso asumido por parte de la alta dirección ante empleados, clientes y propio como tal cuando se decidió incursionar en un proyecto el cual requería una alta inversión económica, de tiempo ,de talento humano y teniendo en cuenta además como fin último de todo proyecto de implementación y desarrollo de sistemas de gestión el alcanzar la certificación que se constituye en la meta final de todos los proyectos de este tipo, Delthac 1 Seguridad, convencido del buen funcionamiento de su sistema, aún cuando su desarrollo se encontraba en proceso de maduración, decide solicitar auditoría de certificación para el sistema cuyo alcance va a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades de física fija, móvil, escoltas, medios tecnológicos, asesoría y consultoría.

Aún cuando el ICONTEC ha desarrollado un convenio con el BASC a través del cual ha obtenido la competencia para que también esta empresa de Normas Técnicas Colombianas pueda realizar estas auditorías de tercera parte o de otorgamiento, Delthac 1 Seguridad decidió solicitar la auditoría de certificación con la OMB (Organización Mundial BASC) la cual está representada en Bucaramanga a través del BASC Capitulo Oriente del cual la Doctora Silvia Sánchez Monsalve es su directora ejecutiva y única persona con la autoridad para recomendar La certificación de una compañía.


Previo a la auditoría de certificación se hizo una revisión documental de todos los procesos que conforman el sistema de gestión en control y seguridad con el fin de poder detectar si se estaba cometiendo algún error tanto de forma como de fondo y darle corrección con anterioridad para poder socializar los cambios acontecidos los cuales se tradujeron únicamente en cambios en cuanto al orden, redacción y estética de algunas de las carpetas de los procesos. Dado que la documentación del sistema de gestión en control y seguridad de Delthac 1 Seguridad se encuentra a través dl sistema de Intranet para los responsables correspondientes de los procesos, todos los cambios que se hagan

en las carpetas impresas de los documentos deben ser reportados a sistemas para que se haga la correspondiente actualización en la red, de tal manera que el personal que accese a algún documento, se encuentre haciendo uso de la versión actual.

Durante la semana en que se llevó a cabo la auditoría de certificación, se citó a los guardias de seguridad, supervisores y escoltas no con el fin de capacitarlos ya que esta actividad se realizó con ellos anteriormente y en repetidas ocasiones con el fin de proporcionarles y generar en ellos un alto nivel de sensibilización. La mencionada citación se hizo con el objeto de ponerlos al tanto de la auditoría de certificación que recibiría la compañía y de la posibilidad de que alguno de ellos pudiera ser visitado en su puesto de trabajo lo cual para Delthac 1 Seguridad no representaba ninguna preocupación dada la garantía del conocimiento del personal sobre el tema como fruto del esfuerzo e inversión en capacitación y sensibilización.

El organismo certificador envió el plan de auditoría a ejecutarse en Delthac 1 seguridad con cinco (5) días de anticipación lo cual brindó el tiempo suficiente para realizar reuniones con todos los responsables y ejecutores de cada uno de los procesos y prioritariamente con aquellos cuya auditoría abarcada un lapso de tiempo superior a los demás procesos.

A continuación se presenta el plan de auditoría enviado por la Organización Mundial BASC, liderado en nuestro país por BASC Colombia y representado en Bucaramanga por Basc Oriente, a través del cual se notifica a los integrantes del equipo auditor y la duración, el orden y los procesos que serán auditados.

 <p><b>PLAN DE AUDITORIA BASC</b></p>	CODIGO:	F-003-CER
	FECHA DE VIGENCIA:	06-02-04
	VERSION:	0
	Pagina 1 de 1	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	ACTIVIDADES DE AUDITORIA P-004-CER		
FECHA DE REALIZACION:	2004	12	10

OBJETIVO: VERIFICAR LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD DE LA EMPRESA DELTHAC 1 SEGURIDAD DETERMINANDO SU GRADO DE CONFORMIDAD CON LA NORMA BASC Y LOS ESTANDARES CORRESPONDIENTES.

ALCANCE: CERTIFICACION BASC DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN LAS MODALIDADES DE FIJA, ESCOLTA, MEDIOS TECNOLOGICOS, ASESORIA Y CONSULTORIA, OFRECIDO POR DELTHAC 1 SEGURIDAD EN BUCARAMANGA.

DOCUMENTOS Y/O REGISTROS	PROPOSITO
Estandares internacionales BASC D-003-GEN/P-004-CER	Evaluacion del sistema de gestion en control y seguridad BASC.
Calificacion Estandares BASC D-004-GEN/P-004-CER	Resultado de la evaluacion del sistema de gestion en control y seguridad BASC.
Acta de reunion F-005-CER	Registro de asistencia.
Lista de verificacion F-006-CER	Se hace con base en la revision del manual de control y seguridad.

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO	RESPONSABLE	IDIOMA
Cumplimiento el programa de auditorias para el mes	Lider Equipo Auditor	

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	DELTHAC 1 SEGURIDAD LTDA.
NOMBRE DEL REPRESENTANTE:	PEDRO ELIAS SANCHEZ ANGARITA- GERENTE GENERAL.
	FREDDY ALFONSO CARREÑO CARDENAS - RESPONSABLE BASC

ESTANDAR	AUDITOR	HORA INICIO	DURACION	LUGAR/AUDITADO
Reunion de apertura	SILVIA SANCHEZ	02:00 p.m	15 MIN	SALA DE REUNION/ GERENCIA GENERAL
Estudio Legal	SILVIA SANCHEZ	02:15 p.m.	15 MIN	SALA DE REUNION/ GERENCIA GENERAL
Politica corporativa de seguridad	SILVIA SANCHEZ	02:30 p.m	15 MIN	SALA DE REUNION/ GERENCIA GENERAL
Sistema de Gestion	SILVIA SANCHEZ/ RAMIRO NOVA	02:45 p.m.	25 MIN	SALA DE REUNION/ GERENCIA GENERAL
Administracion de Personal	SILVIA SANCHEZ	03:10 p.m.	40 MIN	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
Sistema de Seguridad	SILVIA SANCHEZ/ RAMIRO NOVA	03:50 p.m.	10 MIN	TODAS LAS INSTALACIONES
Realizacion del producto	SILVIA SANCHEZ/ RAMIRO NOVA	04:00 p.m..	50 MIN	GERENCIA DE NEGOCIOS/ GERENCIA DE SEGURIDAD
Control de documentos y de la informacion	SILVIA SANCHEZ	04:50 p.m.	10 MIN	ARCHIVO
Selección de clientes y proveedores	SILVIA SANCHEZ/ RAMIRO NOVA	05:00 p.m	20 MIN	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Allianzas estrategicas de seguridad	SILVIA SANCHEZ	05: 20 p.m	10 MIN	GERENCIA DE SEGURIDAD/ GERENCIA
Reporte hallazgo de sustancias ilicitas	SILVIA SANCHEZ	05:30 p.m.	10 MIN	GERENCIA DE SEGURIDAD/ GERENCIA
Reunion de cierre	SILVIA SANCHEZ	05:40 p.m.	20 MIN	SALA DE REUNION/ TODOS LOS AUDITADOS

Elabore: SILVIA SANCHEZ MONSALVE

Equipo Auditor: SILVIA SANCHEZ MONSALVE  
RAMIRO NOVA JAIMES

Fecha: DICIEMBRE 10 DE 2004

La reunión de apertura de la auditoría de certificación BASC se llevo a cabo en las instalaciones del Auditorio Delthac donde se contó con la presencia del gerente general de la compañía, los gerentes de cada una de las áreas, dirección de sistemas, el representante de la dirección para el sistema y el autor de este proyecto.

Una vez explicada la metodología a seguir para la ejecución de la auditoría y el muestreo para las carpetas de personal donde se pueda evidenciar el cumplimiento con los requisitos de selección, se dio inicio a la auditoría que tuvo una duración de 1 día.

La ejecución de la auditoría se llevo a cabo de manera muy tranquila y amigable, con un muy alto nivel de profesionalismo por parte del equipo auditor y cuyos hallazgos se resumen a continuación:

- No se detectaron no conformidades mayores
- No se detectaron no conformidades menores

Las oportunidades de mejora sugeridas por el equipo auditor se enfocaron a:

- Involucrar temas más relacionados con la seguridad en las capacitaciones al personal operativo.
- Redactar los objetivos de seguridad en términos de un resultado esperado a partir de las actividades de la empresa, para generar la toma de decisiones sobre los resultados obtenidos.
- Desarrollar estrategias que garanticen el cumplimiento del programa de capacitación propuesto para el año 2005, para la asistencia y cubrimiento del personal previsto.
- Identificar el perfil de clientes críticos para los cuales se implemente visita domiciliaria obligatoria al personal asignado antes de su vinculación

- Establecer una comunicación oportuna con la policía en las situaciones de alarma, minimizando riesgos para el personal de guardias que asiste a atender el caso.
- Implementar el documento Informe de indicadores en todos los procesos como herramienta de presentación y análisis de resultados.

Con base en los resultados obtenidos en al auditoría de certificación, del compromiso adquirido por la alta dirección para la implementación y de la evidencia de la participación de todo el personal tanto administrativo como operativo en el desarrollo del sistema, el concepto del equipo auditor fue recomendar ante el comité evaluador en la junta directiva del BASC, la certificación del sistema de gestión en control y seguridad para Delthac 1 Seguridad.

Esta certificación ha implicado una mayor credibilidad de los clientes hacia la compañía, ha fortalecido la imagen de la organización y fundamentalmente ha proporcionado al interior de Delthac 1 Seguridad una cultura de estandarización y mejoramiento continuo del cual todo el personal está muy satisfecho de participar.



**La Coalición Empresarial Anti-contrabando  
Business Anti-Smuggling Coalition**

**Certifica que:**

Certifies that:

**La Compañía Nacional de Vigilancia y Seguridad  
Privada DELTHAC 1 SEGURIDAD LTDA.**

Carrera 33 # 49-35 Bucaramanga, Santander.

Nit: 804.000.044-0

**Ha sido auditada y evaluada con respecto a los estándares de  
Seguridad BASC en su operación como Compañía Nacional de  
Vigilancia y Asesoría en Seguridad Privada en la ciudad de  
Bucaramanga.**

Has been audited and evaluated following the BASC security standards and fulfills the requirements in its operation as National Surveillance and Private Security Company in Bucaramanga. (Col)

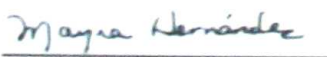
**Esta aprobación está sujeta al cumplimiento de los estándares internacionales de la  
Organización Mundial BASC y el Capítulo BASC Oriente, en acuerdo con la empresa  
certificada.**


This certificate is subject to the compliance of the international security standards of the World BASC Organization and the Oriente BASC Chapter in accordance with the certified company.

**Certificación/Certification No: COLBGA00004**

Expedición/Issued: diciembre 21 de 2004.

Vencimiento/Expires: Diciembre 21 de 2005.

  
Mayra Hernández de Cavellier  
Organización Mundial BASC

  
Steve Hayward  
Customs and Border Protection  
Honorary Witness

  
Silvia Sánchez Monsalve  
BASC Oriente

## 10. CONCLUSIONES

- La realización del proyecto de implementación de un Sistema de Gestión en Control Seguridad para la compañía Delthac 1 Seguridad se culminó de manera triunfante gracias a la participación y compromiso de todo el personal de la compañía, liderados desde la Gerencia General y cuya motivación y responsabilidad ha permitido a la compañía sobresalir y ser reconocida como la más exitosa de su mercado en Santander.
- El diagnóstico realizado en el inicio del proyecto a través de la aplicación de la lista de chequeo, permitió establecer un plan de trabajo con base en las actividades prioritarias para el desarrollo e implementación del proyecto de acuerdo con la realidad y actualidad en ese momento de la compañía.
- Los programas de capacitación emprendidos en la empresa a través del desarrollo del proyecto y dirigidos a sus empleados administrativos, operativos y clientes externos con miras a crear una cultura de la seguridad que redunde en una mayor satisfacción con el servicio prestado, generan un ambiente de trabajo propicio en el que se estimula la productividad y la eficiencia.
- Los controles exigidos sobre los documentos garantizan mayor seguridad y confianza en las operaciones de la compañía. Las exigencias del BASC en cuanto a su numeración, archivo y control superaron esa debilidad debida al exceso de confianza.
- El sistema de Información Delthac SID a través del cual se maneja la documentación realizada para el sistema y se controla el cumplimiento de algunos de los procedimientos, es una de las fortalezas más poderosas que posee la compañía ya que para el control de todas las gestiones de la empresa permite obtener resultados en tiempo real de cada proceso del sistema de gestión en control y seguridad desde cualquier ubicación.

- A través de la implementación del BASC se han logrado mayores niveles de productividad y eficiencia al reubicar los funcionarios a sus puestos de trabajo de acuerdo a su perfil de cargo, e implementar procesos de selección de clientes y proveedores que además de buenos son confiables, rentables, con buena rotación de cartera y que están muy satisfechos con la compañía y sus servicios. Existe además un gran RESPETO de los empleados por el cumplimiento de todas las políticas de seguridad implementadas a través de BASC.
- La implementación del BASC elevó en la empresa la importancia e incidencia que tiene la satisfacción del cliente interno en la buena prestación del servicio y dirige sus esfuerzos en esta dirección mediante actividades de motivación que integran y comprometen al personal con la organización.
- La obtención de la certificación BASC por la empresa, así como la idoneidad y competencia de su personal para el desempeño del sistema y asimilación de nuevos proyectos, contribuye a generar una cultura hacia la estandarización y control de los procesos que favorece el mantenimiento del sistema de gestión en control y seguridad generando confiabilidad en el cliente.
- La exigencia en la aplicación de los nuevos estándares BASC obligó a Delthac 1 Seguridad a mejorar su tecnología en el control de personal, clientes, compras y vehículos, traduciéndose esto en un mejor servicio para el cliente.
- La realización de un proyecto en control y seguridad permitió al autor el conocimiento de aspectos operativos, administrativos y legales relacionados con la seguridad que proporcionan una mayor formación profesional y permitieron implementar un sistema de acuerdo a la realidad de la compañía.

## 11. RECOMENDACIONES

- Mantener por parte de todo el personal de la compañía el compromiso de mejoramiento continuo adquirido desde el momento de la iniciación del proyecto de implementación del sistema de gestión en control y seguridad y reafirmado en el instante en que la empresa fue certificada por el cumplimiento con dicho sistema según los lineamientos de la Norma BASC.
- Desarrollar estrategias de control a través del SID como una herramienta de seguimiento entre la Gerencia de Recursos Humanos en coordinación con el Departamento de Calidad que garanticen el cumplimiento del programa de capacitación propuesto para el año 2005, para la asistencia y cubrimiento del personal previsto con miras a la auditoría anual de Re certificación del sistema de gestión en control y seguridad.
- Liderado por la Gerencia General de igual manera que en la implementación de BASC el departamento de Calidad, vinculando a todas las áreas de Delthac 1 Seguridad, debe poner en marcha el proyecto de implementación del Sistema De Gestión De La Calidad según los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 lo cual le proporcionaría a Delthac 1 Seguridad un sistema de gestión integral en el que a través de la calidad y el control y seguridad se garantice al cliente todos y cada uno de los servicios ofrecidos.
- El departamento de calidad debe propender a establecer la cultura de registro de las acciones correctivas y preventivas tomadas en los diferentes procesos de la empresa, mediante su aplicación permanente a través del SID y constante capacitación en esta fundamental actividad del sistema de manera que se evidencie el análisis de causas, propuesta de acciones y seguimiento a la eficacia en el proceso de mejoramiento continuo.
- El director de Sistemas debe establecer criterios y herramientas en la Intranet a través de la cual se evalúa el desempeño del personal operativo en los puestos de trabajo

para el análisis trimestral de las fallas del servicio con base en la frecuencia de ocurrencia, que activen la necesidad de tomar acciones correctivas más contundentes sobre el proceso o la actividad específica.

- Considerar por parte del departamento de calidad incluir en el proceso e informe de revisión por la dirección los proyectos de mejoramiento que propone la empresa con respecto a su infraestructura, servicios, entre otros, como parte del mejoramiento del servicio ofrecido.
- Considerar por parte de la Gerencia de Recursos Humanos y el Departamento de operaciones, la posibilidad de elevar la edad mínima de vinculación de guardias, ya que es el personal crítico en materia de seguridad y el que está en contacto permanente con el cliente, buscando garantizar la estructura de personal acorde con las responsabilidades del cargo.
- Tratar de llevar para la auditoría de Re certificación a realizarse en 1 año, todos los procesos del sistema de gestión en control y seguridad al SID por parte del departamento de sistemas mediante lo cual se aproveche esta poderosa herramienta a través de la cual se minimizan los errores, se tiene mayor control sobre la protección de la información y se hacen más eficientes los procedimientos en materia de manejo de recursos.
- La Gerencia De Recursos Humanos debe establecer un cronograma de evaluación del compromiso, conocimiento y responsabilidad de todo el personal de las respectivas áreas de la compañía para con las acciones establecidas en el plan de emergencias.

## ANALISIS DE LA LITERATURA RECOPIADA

- **NORMA BASC.** Implementación Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

Esta Norma establece requisitos y brinda información sobre información sobre:

- a) El desarrollo de Sistemas de Gestión en Control y Seguridad.
- b) Los lazos con otras normas sobre sistemas de administración.

Este documento esta diseñado para ser utilizado por organizaciones de todos los tamaños, independientemente de la naturaleza de sus actividades. Sin embargo, está previsto que su aplicación sea proporcional y necesidades de cada organización en particular para su uso e implementación.

El análisis al contenido del documento permitirá ser selectivo en relación con los aspectos aplicables a Delthac 1 Seguridad para la realización del proyecto y ser consistente con los requisitos exigidos.

- **INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS.** Norma Técnica Colombiana ISO 9000, 9001, 9004. Versión 2000.

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos sobre los que se basan los sistemas de gestión de la calidad y especifica su terminología lo cual genera una idea más clara y permite la ubicación dentro de un marco contextual que facilite el planteamiento del problema.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan con los requisitos de los clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación lo cual, por su compatibilidad con la norma Basc, aclara y especifica el proceso de documentación e implementación para ciertos aspectos.

La norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema. El objetivo del análisis de este documento es esclarecer acerca de ciertas actividades que mejoran el desempeño de la organización y la satisfacción a los clientes.

- **HTTP//WWW.WBASCO.ORG**

Esta página Web es el único lugar en el cual se puede obtener información concisa con relación a aspectos como la historia del Basc, creadores, evolución, reseñas, etc. Con base en esa información se puede remitir a otras fuentes tanto bibliográficas como electrónicas mediante las cuales se pueda obtener la información que conduzca a elaborar un marco teórico adecuado que soporte el proyecto y aclare dudas.

- **DECRETO 356 DE 1994.** Presidencia de la República de Colombia  
**DECRETO 072 Y 073 18 ENERO 2002.** Ministerio de Defensa Nacional.

Proporciona el marco legal mediante el cual se deben regir las empresas cuyo objeto comercial es la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada. Con base en esto se deben desarrollar, documentar e implementar procedimientos que den cumplimiento no sólo a los requisitos de gestión y del cliente sino también a los requisitos legales aplicables a Delthac 1 Seguridad. Por otra parte, genera un proceso de actualización legal continua de la legislación pertinente sobre la cual se vea afectada la organización.

- <http://192.168.254.2/delthac1/>

Página Web de la compañía Delthac 1 Seguridad, la cual permite realizar los primeros pasos en la etapa de recopilación de la información entre la que se encuentra Misión, Visión, Valores, Servicios Ofrecidos, Reseña Histórica la cual ubica al practicante en el contexto de la organización.

- **FREC R. David.** La Gerencia Estratégica. Serie Empresarial.

Permite establecer la metodología a seguir para la realización del análisis del entorno de la compañía y la elaboración del análisis estratégico DOFA para Delthac 1 seguridad, la cual se constituye en una etapa fundamental para la realización del proyecto ya que a

través de ésta se generan estrategias y objetivos que conduzcan a satisfacer al cliente y expandir el mercado, que posteriormente se verá reflejado en la red de procesos de la compañía y el enfoque de los mismos.

- **H. JAMES, Harrington.** Mejoramiento de los procesos de la empresa. McGraw-Hill, 1992.

Este documento presenta una metodología de mejoramiento organizacional con base en los procesos, exponiéndolos bajo un enfoque diferente a la propuesta establecida en la Norma ISO. Del análisis que se realice se puede establecer un paralelo para determinar cuales aspectos benéficos para la organización y para el proyecto como tal serán extraídos para su caracterización, documentación y posterior implementación.

- **ICONTEC.** Elaboración de tesis y otros documentos de grado

Establece las pautas con relación a las normas técnicas mediante las cuales deben ceñirse los trabajos de grado, ensayos, monografías, investigaciones, proporcionando una guía útil para la elaboración del plan de proyecto y posteriormente del libro de grado de tal manera que su presentación sea impecable generando una sensación de gusto y agrado para el lector.

## ANEXO 1

### PANORAMA GENERAL DE RIESGOS DELTHAC 1 SEGURIDAD

#### INTRODUCCION

El proceso de implementación de un sistema de gestión en control y seguridad involucra un compromiso formal de la dirección de una organización tanto con su cliente externo como con su cliente interno. Delthac 1 seguridad ha desarrollado un programa en salud ocupacional a través del cual se realice una evaluación formal y permanente de los riesgos a los que está expuesto el personal de la organización durante su actividad laboral.

El programa de salud ocupacional, como todo plan, debe partir para su diseño, del *diagnóstico* de las condiciones de trabajo y salud existentes en la empresa. Este diagnóstico permite determinar cual es el grado de desarrollo de la salud ocupacional y por ende qué estrategias administrativas y operativas se deben implementar para el control de factores de riesgo.

En nuestro medio, una de las herramientas de diagnóstico más utilizadas, es el *panorama de factores de riesgo*. En éste se identifican, se ubican y se valoran los diferentes factores de riesgo existentes en una empresa. La valoración otorgada a cada factor de riesgo sirve para determinar cuales son las acciones prioritarias a implementar en el ambiente de trabajo y en las personas.

## DEFINICIONES Y CONVENCIONES

El Panorama de riesgos se presenta a en forma de tabla; a continuación de presenta un listado de definiciones y abreviaturas utilizadas con su respectivo significado:

**Factor de riesgo:** Existencia de fenómenos, condiciones, circunstancias, y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.

**Indicador del F.R.:** Indicador del factor de riesgo, especifica el concepto anterior, centrándolo sobre un aspecto en particular relacionado con el factor de riesgo.

**Consecuencia:** es el efecto o lesión esperada si el factor de riesgo se hace presente.

**Nº:** Número de personas expuestas al factor de riesgo en el área especificada

**H/D:** Horas/día de exposición al factor de riesgo. En los casos en que la exposición ocurre en forma ocasional, se anota la fracción proporcional correspondiente.

**Fuente:** es la situación, proceso o maquinaria que genera el factor de riesgo.

**Medidas de control actuales:** Son las estrategias, adecuadas o no, suficientes o no, con que actualmente cuenta la empresa para controlar el factor de riesgo descrito.

**GC:** Es la calificación de las estrategias utilizadas por la empresa para el control de los factores de riesgo. Según el programa Ariadna de Suratep se califica de la siguiente manera:

CLASIFICACION SEGÚN GRADO DE CONTROL	ESCALA
Sin control	100
Control insuficiente en el trabajador o en el medio	10
Control insuficiente en la fuente	1
Control suficiente con elementos de protección personal	0.1
Control suficiente en el medio	0.01
Control suficiente en la fuente	0.001

**S:** Salud, consecuencia del factor de riesgo sobre la salud de los trabajadores expuestos, calificado según el esquema mencionado, de la siguiente manera:

CONSECUENCIAS SOBRE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES	ESCALA
Sin lesiones	0.01
Lesiones menores sin incapacidad	0.1
Lesiones con incapacidad pero sin secuelas	1
Lesiones con secuelas pero sin invalidez	10
Invalidez o muerte	100

**R:** Reputación, considera el grado de repercusión del factor de riesgo descrito, sobre la reputación de la empresa. Se califica de la siguiente manera:

CONSECUENCIAS SOBRE LA REPUTACIÓN DE LA EMPRESA	ESCALA
Sin efectos o escándalo interno	0.01
Escándalo local	0.1
Escándalo nacional	1
Escándalo internacional 10	10

**F:** Finanzas, consideran el grado de repercusión del factor de riesgo descrito, sobre las finanzas de la empresa.

CONSECUENCIAS SOBRE LAS FINANZAS DE LA EMPRESA	ESCALA
Sin pérdidas tangibles	0.01
Pérdidas tangibles hasta media nómina mensual	0.1
Pérdidas tangibles entre media y una nómina mensual	1
Pérdidas tangibles entre una y seis nóminas mensuales	10
Pérdidas tangibles de más de seis nóminas mensuales	100

**Probabilidad:** No se consigna como tal en la tabla pero se obtiene de multiplicar el número de expuestos, por las horas promedio de exposición al día, por el grado de control, esto asumiendo que la probabilidad es mayor si hay más personas expuestas, si es más prolongada la exposición al factor de riesgo y si las medidas de control implementadas son adecuadas o no.

**GR:** Grado de riesgo, califica de una manera global la importancia del factor de riesgo, considerando los parámetros descrito. Se obtiene relacionando la probabilidad con la severidad de las consecuencias, mediante la siguiente fórmula:

GR = Probabilidad x consecuencia, es decir:

GR = (Nº expuestos x horas de exposición al día x grado de control) x (Consecuencias para la salud x consecuencias para la reputación x consecuencias para las finanzas)

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
SECRETARIA DE GERENCIA / RECEPCIÓN Y AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS	Ergonómicos	Posturas prolongadas	Fatiga muscular, lesiones sobre el sistema musculoesquelético	2	8	Actividades propias de oficina, posiciones prolongadas sentado	Capacitación en manejo de higiene postural	0,1	1	0,01	0,01	0,00016	Se recomienda implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral, diseñar un programa de estiramiento y fortalecimiento muscular y continuar con el programa de higiene postural que se realiza actualmente.
	Psicolaboral	Tarea monótona y repetitiva	Fatiga, estrés, insatisfacción, irritación, dolor de cabeza, úlcera gástrica, entre otras.	1	8	Atención de llamadas telefónicas, público en general y servicio de mensajería.	Capacitación en manejo del estrés y comunicación efectiva.	0,1	0,1	0,01	0,01	0,000008	Se recomienda continuar con capacitación en motivación y gestión humana dando énfasis a los temas de control y manejo del estrés, manejo del tiempo, comunicación efectiva, el servicio como valor esencial. Enriquecer el contenido del trabajo, estimular los logros personales, crear espacios para la participación. Se recomienda continuar con el uso de la diadema para facilitar la realización del trabajo.
	Físico	Iluminación deficiente	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	2	8	Luminarias ubicadas inadecuadamente	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,16	Se recomienda reubicar las luminarias, colocándolas perpendiculares al puesto de trabajo, con el fin de mejorar los niveles de iluminación.
	Locativos	Instalaciones en mal estado.	Contusiones, heridas, lesiones de diferente tipo y severidad, discomfort	2	8	Humedad en placa.	Ninguna	100	0,1	0,01	0,01	0,016	Se recomienda realizar mantenimiento a la placa que está generando humedad.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	1	8	Posición sentada, posturas permanentes.	Silla ergonómica, capacitación en higiene postural y video terminales	0,1	1	0,01	0,01	0,00008	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor, instalar una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y de esta forma evitar posturas inadecuadas.
	Físico	Brillos y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	1	8	Brillos y reflejos de los rayos del sol y las luminarias sobre pantalla del computador, monitor inclinado.	Cortinas ventanales en	10	1	0,01	0,01	0,008	Se recomienda ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, se debe conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda utilizar la cortinas de acuerdo al ingreso de los rayos solares. Adicionalmente se recomienda realizar mantenimientos preventivos al sistema de luminarias, con el fin de cambiar las que están fundidas o titilando y ubicarlas perpendiculares al puesto de trabajo.
	Locativos	Instalaciones en mal estado.	Contusiones, heridas, lesiones de diferente tipo y severidad, disconfort	1	8	Humedad placa. en	Ninguna	100	0,1	0,01	0,01	0,008	Se recomienda realizar mantenimiento a la placa que está generando humedad.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Psicolaboral	Contenido de las tareas, Nivel de responsabilidad	Monotonía, Estrés, Disminución del rendimiento laboral.	1	8	Manejo personal	Capacitación en comunicación efectiva y manejo del estrés.	0,1	0,1	0,1	0,01	0,00008	Se recomienda continuar con el establecimiento de programas de manejo de estilos de vida, estrés y manejo del tiempo, establecer mecanismos que permitan el reconocimiento, pertenencia e identidad del individuo en su tarea.
JEFE Y ASISTENTE DE OPERACIONES	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	2	8	Posición sentada, posturas permanentes.	Silla ergonómica, capacitación en higiene postural y video terminales	0,1	1	0,01	0,01	0,00016	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor, instalar una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y de esta forma evitar posturas inadecuadas.
	Físico	Brillos y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	2	8	Brillos y reflejos de los rayos del sol y las luminarias sobre pantalla del computador, monitor inclinado.	Cortinas ventanales en	10	1	0,01	0,01	0,016	Se recomienda ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, se debe conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda utilizar la cortinas de acuerdo al ingreso de los rayos solares.
	Psicolaboral	Contenido de las tareas, Nivel de responsabilidad	Monotonía, Estrés, Disminución del rendimiento laboral.	2	8	Atención a la seguridad para información de los turnos de trabajo.	Capacitación en comunicación efectiva y manejo del estrés.	0,1	0,1	0,1	0,01	0,00016	Se recomienda continuar con el establecimiento de programas de manejo de estilos de vida, estrés y manejo del tiempo, establecer mecanismos que permitan el reconocimiento, pertenencia e identidad del individuo en su tarea.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
ASISTENTE DE GERENCIA / DIRECTOR DE CALIDAD	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	1	8	Posición sentada, posturas permanentes.	Silla ergonómica, capacitación en higiene postural y video terminales	0,1	1	0,01	0,01	0,00008	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor, instalar una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y de esta forma evitar posturas inadecuadas.
	Físico	Brillos y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	1	8	Brillos y reflejos de los rayos del sol y las luminarias sobre pantalla del computador, monitor inclinado.	Cortinas en ventanales	10	1	0,01	0,01	0,008	Se recomienda ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, se debe conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda utilizar las cortinas de acuerdo al ingreso de los rayos solares.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
PRACTICANTE INGENIERIA INDUSTRIAL	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	1	8	Posición sentada, posturas permanentes. Silla en regular estado	Silla en regular estado, capacitación en higiene postural	10	1	0,01	0,01	0,008	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor se debe instalar una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y evitar posturas inadecuadas. Adicionalmente se recomienda dotar de una silla adecuada que permita realizar ajuste de altura y espaldar de acuerdo a las características antropométricas de la persona.
	Físico	Brillo y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	1	8	Brillos y reflejos de luminarias sobre pantallas de los computadores, monitor inclinado	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,08	Se recomienda ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, se debe conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda capacitación en manejo de videoterminals.
		Iluminación deficiente	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	1	8	Luminarias ubicadas inadecuadamente	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,08	Se recomienda reubicar las luminarias, colocándolas perpendiculares al puesto de trabajo, con el fin de mejorar los niveles de iluminación.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
GERENTE DE NEGOCIOS	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	1	8	Posición sentada, posturas permanentes. Monitor diagonal	Silla ergonómica, capacitación en higiene postural	0,1	1	0,01	0,01	0,00008	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor se instale una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y evitar posturas inadecuadas. Se recomienda acondicionar el puesto de trabajo ubicando el monitor de frente al teclado o reubicando el teclado para que el trabajador no tenga que realizar malas posturas.
	Físico	Brillo y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	1	8	Brillos y reflejos de luminarias sobre pantallas de los computadores, monitor inclinado	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,08	Se recomienda ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, se debe conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda capacitación en manejo de videoterminals.
	Público	Accidentes de tránsito, desordenes públicos.	Lesiones de diferente tipo y severidad.	1	8	Visitas a otras partes del país por efecto de los negocios.	Ninguno	100	10	0,1	0,1	80	Se recomienda dar capacitación sobre manejo defensivo, comportamientos seguros y autocuidado al visitar zonas de alto riesgo.
	Psicolaboral	Contenido de las tareas, Nivel de responsabilidad	Monotonía, Estrés, Disminución del rendimiento laboral.	1	8	Atención y manejo de clientes	Capacitación en manejo del estrés.	10	0,1	0,1	0,01	0,008	Se recomienda el establecimiento de programas de manejo de estilos de vida, estrés y manejo del tiempo, establecer mecanismos que permitan el reconocimiento, pertenencia e identidad del individuo en su tarea.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
LABORATORIO DE CÁMARAS Y RADIOS	Mecánicos	Golpes, machucones y cortaduras	Contusiones, heridas, traumas, lesiones de tejido blando	2	8	Proceso de ensamble y mantenimiento de las cámaras, radios y alarmas. Manejo de herramientas manuales como bisturís, pinzas, alicates y destornilladores.	Se cuenta con un escritorio adecuado para realizar los trabajos de mantenimiento	10	1	0,01	0,01	0,016	Se recomienda la utilización de guantes para manipular las herramientas manuales durante su uso. Realizar capacitación sobre autocuidado y manejo correcto de las herramientas manuales.
	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	2	8	Posición sentada, posturas permanentes. Silla en regular estado	Silla en regular estado, capacitación en higiene postural	10	1	0,01	0,01	0,016	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor se debe instalar una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y evitar posturas inadecuadas. Adicionalmente se recomienda dotar de sillas adecuadas que permita realizar ajuste de altura y espaldar de acuerdo a las características antropométricas de la persona.
		Carga estática de pie	Problemas osteomusculares	2	8	Posición adoptada al realizar la tarea, actividades propias del cargo.	Capacitación en higiene postural	10	0,1	0,01	0,01	0,0016	Evitar posturas prolongadas y estáticas, pausas y descansos, continuar con capacitación en manejo de cargas e higiene postural.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Locativos	Falta adecuar algunas zonas de trabajo, desorden y desaseo	Estrés laboral	2	8	Se observa almacenamiento de cajas con información importante para la empresa debajo de los escritorios.	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,16	Se requiere dotar el área de un archivador para organizar los documentos existentes debajo de los escritorios.
	Físico	Iluminación deficiente	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	2	8	Deficiencia de luz para realizar labores que requieren mucha concentración visual por efectos de los trabajos en la parte electrónica.	Ninguna	100	10	0,1	0,1	160	Se recomienda instalar una lámpara tipo laboratorio con su respectiva lupa a fin de evitar forzar la vista en este tipo de actividad.
TECNICOS DE CÁMARAS	Mecánicos	Caídas de alturas y cortaduras	Contusiones, heridas, traumas, lesiones de tejido blando, amputaciones.	2	8	Escalada de postes y utilización de escaleras para trabajos en alturas, presencia de arañas (chuzos) de seguridad en los postes.	Uso de pretales y cinturón de seguridad	10	100	0,1	0,1	160	Se recomienda tener un procedimiento donde se estandarice el trabajo de montaje y cambio de cámaras y alarmas, ya que son actividades de alto riesgo (trabajos en alturas), por lo cuál se deben definir estándares de seguridad de las condiciones de trabajo, al igual que estándares de seguridad para el comportamiento seguro en el uso de elementos de protección personal como los guantes, el cinturón asegurando la línea de vida una vez escalado el poste y el retirar la araña antes de llegar al punto de trabajo. El uso del pretal no exime al trabajador de utilizar cinturón de seguridad.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Locativos	Elementos de trabajo no adecuados	Contusiones, heridas, traumas.	2	8	Se recibió información de que existen trabajos donde las escaleras no son lo suficientemente largas para realizar las labores de instalación de cámaras y alarmas, razón por la cuál se tienen que unir dos escaleras para poder realizar la labor.	Ninguna	100	100	0,1	0,1	1600	Se requiere que el personal que realiza este tipo de trabajos se encuentre en óptimas condiciones tanto físicas como psicológicas, además se deben inspeccionar todos los postes y estructuras antes de ascender, para comprobar que están en condiciones seguras para desarrollar el trabajo y que puedan sostener pesos y esfuerzos adicionales. Se recomienda definir un procedimiento para los trabajos en alturas y la escalada de postes.
	Riesgo público	Delincuencia, desorden público, atracos, robos	Trauma, Heridas, mayor incidencia de accidentes y enfermedades profesionales	2	8	Traslado de elementos de valor (cámaras) por todos los puntos de la ciudad.	Se apoya a través de los vigilantes de la empresa o a través de la policía nacional.	0,1	100	0,1	1	16	Se recomienda dar capacitación sobre manejo defensivo, comportamientos seguros y autocuidado al frecuentar zonas de alto riesgo. Continuar con las medidas de seguridad implementadas actualmente, acompañamiento con los vigilantes o la policía.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
DIRECTORA DEPARTAMENTO DE ELECTRONICA	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	1	8	Posición sentada, posturas permanentes. Monitor diagonal	Silla ergonómica, capacitación en higiene postural	1	1	0,01	0,01	0,0008	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor se instale una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y evitar posturas inadecuadas. Se recomienda acondicionar el puesto de trabajo ubicando el monitor de frente al teclado o reubicando el teclado para que el trabajador no tenga que realizar malas posturas.
	Psicolaborales	Nivel de Responsabilidad	Reacciones de estrés, mayor incidencia de los accidentes de trabajo	1	8	Tarea exige bastante responsabilidad por el manejo de los sistemas electrónicos de las empresas clientes.	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,08	Se recomienda el establecimiento de programas de manejo de estilos de vida, estrés y manejo del tiempo, establecer mecanismos que permitan el reconocimiento, pertenencia e identidad del individuo en su tarea.
TECNICOS ELECTRONICOS	Físico	Iluminación deficiente	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	4	8	Deficiencia de luz para realizar trabajos que requieren mucha concentración visual, sobre todo en la parte electrónica.	Ninguna	100	10	0,1	0,1	320	Se recomienda instalar una lámpara tipo laboratorio con su respectiva lupa a fin de evitar forzar la vista en este tipo de actividad.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
		Brillo y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	4	8	Brillos y reflejos de luminarias sobre el vidrio del escritorio y pantalla del computador	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,32	Se recomienda eliminar el vidrio o instalar un dispositivo opaco debajo de él, que elimine los reflejos producidos por las fuentes luminosas, ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda capacitación en manejo de videoterminals.
	Ergonómico	Carga estática de pie	Lesiones osteomusculares, espasmos, fatiga y estasis venoso.	4	8	Posición adoptada al realizar la tarea, actividades propias del cargo.	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,32	Se recomienda no realizar posturas prolongadas y estáticas, desarrollar pausas y descansos, continuar con capacitación en manejo de cargas e higiene postural.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
		Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	4	8	Posición sentada, posturas permanentes. Monitor en diagonal. Se carece de sillas	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,32	Se recomienda dar capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor se instale una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y evitar posturas inadecuadas. Se recomienda acondicionar el puesto de trabajo ubicando el monitor de frente al teclado o reubicando el teclado para que el trabajador no tenga que realizar malas posturas. Adicionalmente se recomienda dotar de sillas adecuadas que permitan realizar ajuste de altura y espaldar de acuerdo a las características antropométricas de la persona.
	Riesgo público	Delincuencia, desorden público, atracos, robos	Trauma, Heridas, mayor incidencia de accidentes y enfermedades profesionales	4	8	Visitas a las empresas clientes para realizar mantenimientos a las cámaras, sistemas de seguridad electrónico, sistemas de acceso, entre otros.	Algunos traslados se realizan en la camioneta de la empresa	1	100	0,1	1	320	Se recomienda dar capacitación sobre manejo defensivo, comportamientos seguros y autocuidado al frecuentar zonas de alto riesgo. Continuar con las medidas de seguridad implementadas hasta donde sea posible, en el sentido de transportar a los técnicos a los sitios donde se requiera ejecutar la labor.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Mecánicos	Caídas de alturas y cortaduras	Contusiones, heridas, traumas, lesiones de tejido blando, amputaciones.	4	8	Realización de trabajos a más de 1,8 mts de altura	uso de escaleras	10	100	0,1	0,1	320	Se recomienda tener un procedimiento donde se estandarice el trabajo de montaje y cambio de cámaras y alarmas, ya que son actividades de alto riesgo (trabajos en alturas), por lo cuál se deben definir estándares de seguridad de las condiciones de trabajo, al igual que estándares de seguridad para el comportamiento seguro en el uso de elementos de protección personal como los guantes, el arnés o cinturón asegurando la línea de vida durante el ascenso.
CONTABILIDAD Y CARTERA	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	2	8	Posición sentada, posturas permanentes.	Silla ergonómica, capacitación en higiene postural	0,1	1	0,01	0,01	0,00016	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor se instale una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y evitar posturas inadecuadas.
	Físico	Brillos y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	2	8	Brillos y reflejos de luminarias sobre la pantalla del computador	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,16	Se recomienda ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, se debe conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda capacitación en manejo de videoterminals.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Riesgo público	Delincuencia y desorden público	Trauma, Heridas, mayor incidencia de accidentes y enfermedades profesionales	2	8	Manejo de dinero en diferentes cantidades	Existe control de acceso en la puerta, principiála de ingresar al edificio, en la recepción de la empresa se cuenta con control de acceso a través de citófono y cámaras que se controlan desde la central de monitoreo.	0,1	100	1	1	160	Se recomienda continuar con las medidas de seguridad actuales, reforzando con capacitación en seguridad de instalaciones creando un plan de contingencia para el momento de presentarse un atraco o azonada. Adicionalmente se recomienda como medida de seguridad mantener cerrada la puerta de la oficina y atender sólo por la ventanilla.
SISTEMAS	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	2	8	Posición sentada, posturas permanentes.	Silla ergonómica, capacitación en higiene postural	0,1	1	0,01	0,01	0,00016	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor se instale una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y evitar posturas inadecuadas.
	Físico	Brillos y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	2	8	Brillos y reflejos de luminarias sobre la pantalla del computador	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,16	Se recomienda ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, se debe conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda capacitación en manejo de videoterminals.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Locativos	Falta adecuar algunas zonas de trabajo, desorden y desaseo	Estrés laboral, disconfort	2	8	Se observa almacenamiento de partes de equipos debajo de los escritorios.	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,16	Se requiere diseñar un mueble para organizar el laboratorio de sistemas, con el fin de facilitar la realización de mantenimientos.
CONTROL DE ACCESO	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	1	8	Posición sentada, posturas permanentes.	Silla ergonómica, capacitación en higiene postural	0,1	1	0,01	0,01	0,00008	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor se instale una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y evitar posturas inadecuadas.
	Físico	Brillos y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	1	8	Brillos y reflejos del vidrio polarizado	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,08	Se recomienda diseñar un mueble en el área que permita instalar una luminaria en la parte baja con el fin de evitar los reflejos con el vidrio polarizado (lo mismo que el sistema que se tiene en el computador de la gerencia), ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, se debe conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda capacitación en manejo de videoterminals.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Locativos	Falta adecuar algunas zonas de trabajo, desorden y desaseo	Discomfort, Estrés laboral	1	8	Se observa almacenamiento de carpetas y cajas con información importante para la empresa debajo de los escritorios.	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,08	Se requiere dotar el área de un archivador para organizar los documentos existentes debajo de los escritorios.
	Psicolaboral	Tarea monótona y repetitiva	Fatiga, estrés, insatisfacción, irritación, dolor de cabeza, úlcera gástrica, entre otras.	1	8	Atención de llamadas telefónicas, clientes, público en general y servicio de mensajería.	Capacitación en manejo del estrés.	10	0,1	0,01	0,01	0,0008	Se recomienda continuar con capacitación en motivación y gestión humana dando énfasis a los temas de control y manejo del estrés, manejo del tiempo, comunicación efectiva, el servicio como valor esencial. Enriquecer el contenido del trabajo, estimular los logros personales, crear espacios para la participación. Se recomienda del uso de diadema o manos libres para facilitar la labor de hablar por teléfono y escribir en el computador.
CENTRAL DE MONITOREO	Ergonómicos	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	2	12	Trabajo prolongado sentado.	Silla ergonómica y capacitación en manejo de higiene postural	0,1	10	0,01	0,01	0,0024	Se recomienda implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral, adicionalmente se recomienda implementar un programa de capacitación en manejo de video terminales. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor se instale una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y evitar posturas inadecuadas.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Físico	Brillo de las pantallas	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	2	12	Brillos de luminarias en pantallas de computador	Persianas en los ventanales	1	0,1	0,01	0,01	0,00024	Se recomienda ubicar la pantalla del computador paralela a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de las luminarias.
	Psicolaboral	Tarea monótona y repetitiva	Fatiga, estrés, irritación, dolor de cabeza, úlcera gástrica, entre otras.	2	12	Atención de llamadas telefónicas y monitores	Capacitación en manejo del estrés.	10	0,1	0,01	0,01	0,0024	Se recomienda continuar con capacitación en motivación y gestión humana dando énfasis a los temas de control y manejo del estrés, manejo del tiempo, comunicación efectiva, el servicio como valor esencial. Enriquecer el contenido del trabajo, estimular los logros personales, crear espacios para la participación.
CAFETERÍA	Químico	Manipulación de sustancias químicas	Infecciones agudas o crónicas, dermatitis, reacciones alérgicas	1	8	Manipulación de sustancias químicas como hipoclorito, ambientadores, detergentes, entre otros.	Ninguna	100	0,1	0,01	0,01	0,008	Motivación y sensibilización al personal sobre el uso estricto de elementos de protección personal adecuados como guantes preferiblemente en nitrilo.
	Biológico	Virus, bacterias, hongos, parásitos.	Enfermedades infectocontagiosas, infecciones agudas y crónicas, Reacciones Alérgicas.	1	2	Lavado de sanitarios.	Se utilizan guantes de caucho para el lavado de sanitarios y losa.	0,1	1	0,01	0,01	0,002	Se recomienda continuar con las medidas de prevención actuales. Utilización de elementos de protección personal.
	Ergonómico	Carga dinámica, adopción de posturas incorrectas.	Fatiga muscular, lesiones del sistema Músculo-Esquelético	1	4	Al ejecutar las diferentes tareas, Trapear, barrer, Movilizar objetos	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,004	Se recomienda dar capacitación en manejo de cargas e higiene postural.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Mecánicos	Caídas Golpes.	Contusiones Traumas.	1	8	Obstáculos en las vías de circulación, posibles caídas al lavar áreas de trabajo, pisos resbalosos.	Ninguno	100	1	0,01	0,01	0,008	Se recomienda dar capacitación en Autocuidado, orden y limpieza, despejar los pasillos de elementos que obstaculizan el paso. Utilizar elementos o productos antideslizantes de aseo. Dotar de zapatos con suela antideslizante.
SUPERVISORES	Mecánico	Caidas, golpes	Traumatismos, contusiones.	10	12	Manejo, movilización y desplazamiento por calles y/o superficies de todo tipo.	Capacitación en manejo defensivo y seguridad vial	0,1	100	0,01	0,01	0,12	Se recomienda continuar con las capacitaciones al personal en prevención de accidentes, manejo defensivo y seguridad vial. Implementar un programa de inspecciones periódicas a las motocicletas, con el fin de garantizar su buen funcionamiento y porte de documentación al día. Se recomienda el uso de gafas o visera en los cascos.
	Públicos	Delincuencia, atracos, robos	Lesiones de diferente tipo y severidad	10	12	Desplazamiento en moto para transportar documentos, armas de fuego y equipos de comunicación.	Capacitación en manejo defensivo	0,1	100	0,01	0,01	0,12	Se recomienda continuar con capacitación al personal en manejo de actuación en caso de atraco.
	Biológico	Bacterias, virus, ambientes climáticos	Enfermedades respiratorias, resfriado común	10	12	Cambios bruscos de temperatura, humedad de los pisos, resequead de los pisos, presencia de ácaros.	Elementos de protección personal poncho y chompa	10	0,1	0,01	0,01	0,012	Se recomienda dar capacitación a los trabajadores sobre enfermedades de tipo respiratorio sus medidas de prevención y control, adicionalmente se recomienda que por intermedio de la EPS se realice una jornada de vacunación para enfermedades alérgicas comunes tipo influenza. Se recomienda mantener en perfecto orden y aseo los diferentes puestos de trabajo y continuar con el uso de los elementos de protección personal actuales (poncho y chaqueta).

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	Ergonómicos	Posturas prolongadas	Fatiga muscular, lesiones en el sistema musculoesquelético	1	8	Actividades propias de oficina, posiciones prolongadas sentado	Capacitación en manejo de higiene postural	0,1	1	0,01	0,01	0,00008	Se recomienda implementar un programa de pausas activas durante la jornada laboral y continuar con el programa de higiene postural que se realiza actualmente. En la Web de Suratep se puede solicitar el software de pausas activas <a href="http://www.suratep.com">www.suratep.com</a>
GERENCIA GENERAL	Físico	Iluminación deficiente	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	1	8	Las luminarias se mantienen apagadas	Lámparas de escritorio	10	1	0,01	0,01	0,008	Se recomienda tener en cuenta las recomendaciones derivadas de las mediciones luz que fueron realizadas por la ARP Suratep.
		Reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	1	8	Vidrios en escritorio	Ninguna	100	1	0,01	0,01	0,08	Se recomienda instalar un dispositivo antirreflexos en el vidrio.
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Ergonómico	Posturas inadecuadas, posición estática prolongada.	Lesiones osteomusculares, lumbalgias, desviaciones en la columna, espasmos, fatiga, estrés y estasis venoso.	1	8	Posición sentada, posturas permanentes.	Silla ergonómica, capacitación en higiene postural	0,1	1	0,01	0,01	0,00008	Se recomienda continuar con capacitación en manejo de higiene postural e implementar un programa de pausas activas para desarrollarlo durante la jornada laboral. Se recomienda cuando las características antropométricas de la persona excedan el ángulo de trabajo con respecto al monitor, instalar una base debajo del monitor a fin de lograr la altura ideal y de esta forma evitar posturas inadecuadas.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Físico	Brillos y reflejos	Fatiga visual, dolor de cabeza, bajo rendimiento.	1	8	Brillos y reflejos de los rayos del sol y las luminarias sobre pantalla del computador, monitor inclinado.	Cortinas ventanales en	10	1	0,01	0,01	0,008	Se recomienda ubicar las pantallas de los computadores paralelas a la persona de tal forma que no se perciban brillos y reflejos de fuentes luminosas, se debe conservar una distancia entre la pantalla y la persona aproximadamente entre 50 y 70 cm. Se recomienda utilizar la cortinas de acuerdo al ingreso de los rayos solares. Adicionalmente se recomienda realizar mantenimientos preventivos al sistema de luminarias, con el fin de cambiar las que están fundidas o titilando y ubicarlas perpendiculares al puesto de trabajo.
AREAS COMUNES	Humano	Habitos y costumbres inadecuadas, poca conciencia preventiva	Mayor incidencia y gravedad de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	38	8	Realizar comportamientos inseguros, omisión de uso de elementos de protección personal en actividades donde existen riesgos mecánicos, actos subestandar.	Capacitación	0,1	1	0,01	0,01	0,00304	Se recomienda determinar los comportamientos inseguros, definir estándares de seguridad para cada área u oficio y realizar seguimiento y retroalimentación.

AREA O SECCION	FACTOR DE RIESGO	INDICADOR DEL F.R.	CONSECUENCIA	Nº	H/D	FUENTE	MEDIDAS DE CONTROL ACTUALES	GC	S	R	F	GR	RECOMENDACIONES
	Físico-químico	Incendios.	Quemaduras, pérdidas para la empresa.	38	8	Almacenamiento de material combustible, papel, cartón, telas, madera, presencia de instalaciones eléctricas.	Extintores y gabinetes contraincendios, detectores de humo.	10	100	1	1	304000	Se recomienda capacitación permanente al personal en prevención y control del fuego, conformar y capacitar una brigada de emergencias. Se recomienda reubicar los extintores que hay en la oficina de los supervisores. Se hace necesario desenergizar el área en horarios no laborales.
	Administrativo	Deficiencia en la implementación del programa de Salud Ocupacional	Mayor incidencia de accidentes de trabajo	38	8	Carencia de una política clara de salud ocupacional, carencia de estándares de seguridad, falta de señalización preventiva e informativa de seguridad.	Encargado de Salud Ocupacional, Comité Paritario de Salud Ocupacional	1	1	0,01	0,01	0,0304	Se recomienda desarrollar una política de prevención al interior de la empresa que incluya todas las áreas, capacitación técnica al personal en aquellas actividades de alto riesgo como la instalación de cámaras y alarmas. Desarrollar un programa de señalización preventiva, informativa y de seguridad en el área administrativa.

## RECOMENDACIONES GENERALES

- Desde el punto de vista general Delthac 1 Seguridad en la ciudad de Bucaramanga cuenta con unas instalaciones modernas, amplias y seguras dotadas de los elementos y equipos necesarios para que el desarrollo de las labores se realice en un ambiente sano pensando siempre en la calidad de vida de sus empleados.
- En términos generales el sistema de iluminación de todas las oficinas de Delthac 1 Seguridad y sus áreas comunes se encuentran en excelentes condiciones, la ubicación de las luminarias es buena y los niveles de iluminación son los adecuados para el desarrollo de las labores. En la oficina de gerencia general se recomienda tener en cuenta las sugerencias generadas a partir de las mediciones realizadas por Suratep. Es importante que permanentemente se realicen inspecciones a las luminarias con el fin de ir reemplazando aquellas que se encuentran en mal estado.
- El sistema eléctrico a nivel de toda la empresa se encuentra en buenas condiciones, está canalizado y no reviste riesgo para los trabajadores, por ningún motivo se debe permitir la improvisación de tomas eléctricos y la sobrecarga de los mismos, es importante que el personal reporte inmediatamente cualquier falla que se presente en equipos o instalaciones eléctricas.
- En cuanto a prevención y control del fuego se cuenta con sistemas de extinción de incendios extintores y gabinetes. Se recomienda realizar inspecciones periódicas a todos los equipos de extinción de incendios verificando que no se encuentren obstruidos con cajas o mercancías, verificando su ubicación, nivel de presión, estado de manguera y cilindro, su mantenimiento cada año, el cual debe ir acompañado de la respectiva capacitación tanto teórica como practica a todo el personal de la empresa,

conformar y capacitar una brigada de emergencias. Se recomienda reubicar los extintores que hay en la oficina de los supervisores.

- Se debe continuar con capacitación a todo el personal sobre higiene postural ya que es uno de los principales factores de riesgo presentes en todo el personal, ya que por la clase de actividad se requiere de posiciones estáticas ya sea de pié o sentado permanentes.
- Es necesario realizar inspecciones detalladas y periódicas de las áreas o puestos de trabajo, con el fin de identificar condiciones de trabajo que puedan constituirse en riesgos. La participación de los trabajadores debe ser activa en éste aspecto.
- Se hace necesario garantizar la atención de primeros auxilios durante la jornada laboral en todos los sitios de trabajo. Se recomienda la capacitación y entrenamiento de los trabajadores enmarcada dentro del Plan de Emergencias. Se recomienda implementar el plan de emergencias para la empresa y dar a conocer a todo el personal los instructivos de cómo actuar en caso de emergencia, rutas de evacuación, realizar simulacros de evacuación periódicos de las áreas de trabajo.

## ANEXO

### DISEÑO DEL PLAN DE EMERGENCIAS

## INTRODUCCION

En un país como Colombia, las condiciones topográficas, naturales y las relacionadas con el hombre y su desarrollo tecnológico y social, pueden originar diferentes situaciones de emergencia que dejan como consecuencia cientos de trabajadores, desempleados, lesionados, incapacitados y en algunos casos pérdidas humanas y económicas que ponen en peligro la estabilidad económica de las empresas o de las instituciones.

Las situaciones de emergencia que se presentan en el ambiente de trabajo tiene como consecuencia importantes pérdidas para la sociedad que deben disminuirse con la puesta en marcha de actividades de prevención en control de emergencia las cuales deben entenderse de manera muy amplia, incluyendo aspectos relacionados con la educación, la investigación, la tecnología y la planificación en todas sus modalidades, con el fin de evitar o reducir las consecuencias de dichas emergencias.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presenta el diseño del plan de emergencias para dotar al personal de Delthac 1 Seguridad de los elementos teórico prácticos en la prevención y control de emergencias, mediante programas de orientación individual y colectiva que les permita actuar de manera correcta e inmediata para evitar o disminuir las consecuencias generados por una emergencia.

## **DISEÑO DEL PLAN DE EMERGENCIAS DELTHAC 1 SEGURIDAD**

### **1. JUSTIFICACION**

Es evidente que una situación de emergencia necesita de un manejo que se sale de los procedimientos normales de una organización y puede requerir de la utilización de recursos internos y externos y ante todo poseer las herramientas y metodología que posibilite su recuperación en el menor tiempo posible.

Ante estas situaciones de emergencia se requiere establecer y generar destrezas, condiciones y procedimientos que le permitan al personal prevenir y protegerse en casos de desastres o amenazas colectivas que pongan en peligro su integridad en determinado momento, mediante acciones rápidas, coordinadas y confiables, tendientes a desplazarse por y hasta lugares de menor riesgo y en caso de presentarse lesionados contar con una estructura organizativa para brindarles una adecuada atención en salud.

La normatividad colombiana y la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad Basc determinan la necesidad de establecer en las empresas un programa de salud ocupacional y subprogramas de Higiene y Seguridad industrial donde se debe organizar y desarrollar un plan de emergencias teniendo en cuenta las ramas preventivas, pasiva o estructural y la activa o de control de emergencias estableciendo la conformación de brigadas (selección, capacitación, planes de emergencia, y evacuación), sistemas de detección de alarmas, comunicación, selección y distribución de equipos de control(fijos o portátiles), (manuales, automáticos), inspección, señalización y mantenimiento de equipos de control.

## 2. OBJETIVOS PLAN DE EMERGENCIAS

### 2.1 GENERAL

Proporcionar a los empleados y ocupantes de Delthac 1 Seguridad los elementos adecuados que les permitan responder con eficacia en la prevención y atención de emergencias para disminuir las consecuencias negativas generadas por dichas situaciones.

### 2.2 ESPECIFICOS

- ☞ Elaborar el inventario de riesgos que presenta Delthac 1 Seguridad
- ☞ Contar con un análisis de vulnerabilidad de cada uno de los riesgos existentes
- ☞ Diseñar un plan de actividades formativas para situaciones de emergencia.
- ☞ Diseñar un plan de evacuación
- ☞ Elaborar un esquema de atención para emergencias de la empresa
- ☞ Diseñar un programa de señalización para emergencias
- ☞ Diseñar un programa formativo para las brigadas de apoyo.

### 3. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

#### 3.1 Descripción General

Delthac 1 Seguridad es una compañía dedicada a la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

#### 3.2 Características De La Empresa

##### 3.2.1 Instalaciones

**Número de pisos:** La empresa está ubicada en el piso de cuarto del edificio centro comercial cabecera II etapa, el edificio tiene un total de 13 pisos con su respectivo parqueadero en el sótano.

**Vías de entrada o salida:** El edificio solo cuenta con una entrada ubicada sobre la peatonal de Davivienda la cual es utilizada para el ingreso de personal y visitantes.

**Escaleras:** El edificio está dotado de escaleras en cada uno de los pisos, las cuales permiten hacer el recorrido desde el sótano hasta el piso 13.

**Abastecimiento de agua:** Para el consumo directamente del acueducto metropolitano de Bucaramanga. Un tanque aéreo para el almacenamiento de agua.

**Suministro de energía:** Se cuenta con el servicio de energía suministrado por la Electrificadora de Santander. El edificio cuenta con planta eléctrica.

**Equipos Contraincendio:** El interior del edificio se cuenta con gabinetes contra incendios en cada uno de los pisos al igual extintores ABC y SOLKAFLAM ubicados estratégicamente en la empresa.

**Seguridad Física:** Para el ingreso a las instalaciones de Delthac 1 Seguridad se cuenta con una puerta eléctrica la cual es operada por la persona encargada del control de acceso, además la empresa cuenta con detectores de humo, detectores de movimiento y botones de pánico conectados a la central de la policía.

**Parqueaderos:** Delthac 1 Seguridad cuenta con el parqueadero vigilado del edificio en el sótano para uso exclusivo del gerente general y motocicletas del servicio de la empresa. Para empleados se usa el parqueadero privado del centro comercial Ley Cabecera.

### **3.3 Ubicación Y Perímetro**

**Norte:** Con la peatonal calle 48, Marvilla, DiMarco

**Sur:** Con la calle 49, Almacén de ropa Parisina.

**Oriente:** Parqueadero Público centro comercial cabecera I y II etapa.

**Occidente:** Con la carrera 33, Club Unión

### **3.4 Materia Prima Utilizada**

Dentro de la materia prima utilizada en Delthac 1 Seguridad para el desarrollo de sus actividades de vigilancia y seguridad privada se cuenta con recurso humano altamente calificado, equipos de computo, central de Monitoreo y papelerías o documentos para expedir los diferentes registros, bodega de uniformes y dotaciones, armas.

#### 4. ESTRUCTURA RESPONSABLE DEL PLAN

La prevención y control de emergencias implica un conjunto de actividades que deben ser administradas de manera adecuada y eficiente bajo la misión moderna que postula “El manejo de riesgos y los preparativos para emergencias son responsabilidad del comité de emergencias de la empresa.

Teniendo en cuenta la organización y estructura de Delthac 1 seguridad, la responsabilidad y operación de posibles situaciones de emergencia estará liderado por el **comité de emergencias** quién será el encargado de establecer los diferentes procedimientos y acciones a seguir ante cualquier emergencia que se pueda presentar en la empresa.

##### Perfil Miembros Del Comité De Emergencias

- ☞ Jerarquía formal y liderazgo personal con atribución para decidir.
- ☞ Conocimiento de instalaciones, riesgos y recursos.
- ☞ Sensibilidad al tema de las emergencias
- ☞ Preferiblemente de áreas relacionadas con la alta gerencia, administración de las instalaciones, recursos humanos, producción o su equivalente.

## 5. ANALISIS DE AMENAZAS Y DETERMINACION DE VULNERABILIDAD

### 5.1 Análisis De Amenazas

Las amenazas se encuentran relacionadas con el peligro que significa la posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre y que puede manifestarse en un sitio específico y en un tiempo determinado produciendo efectos adversos a las personas, bienes y al medio ambiente.

El evaluar la amenaza es pronosticar la ocurrencia de un fenómeno con base en el estudio de su mecanismo generador, el monitoreo del sistema perturbador y/o registro de eventos en el tiempo. Específicamente en Delthac 1 Seguridad, las amenazas identificadas son

- Amenazas de origen Natural: Movimientos sísmicos – terremotos
- Amenazas de origen Tecnológico: Incendios – Fallas estructurales
- Amenazas de origen Social: Terrorismo - Asaltos - Robo

La calificación de la amenaza se realiza mediante colores teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia de la siguiente forma:






**POSIBLE:** Evento no sucedido pero puede ocurrir. VERDE

**PROBABLE:** Evento ya ocurrido bajo ciertas condiciones AMARILLO

**INMINENTE:** Evento que tiene predisposición permanente a ocurrir, evidente y detectable.  
ROJO

Teniendo en cuenta las amenazas identificadas en Delthac 1 seguridad, a continuación se presenta la calificación de las mismas:

## CALIFICACION DE AMENAZAS

TIPO	CAUSAS	CALIFICACION	COLOR
<b>NATURAL</b>			
<b>Movimientos sísmicos Terremotos</b>	Fallas geológicas en la zona de Santander, alto nivel de sismicidad. Presencia de sismos en la ciudad con alta frecuencia generando pánico en la población y posibles fallas estructurales	POSIBLE	
<b>TECNOLOGICO</b>			
<b>Incendios</b>	Presencia de material combustible (papel, plásticos, madera, cartones, instalaciones eléctricas, etc.)	POSIBLE	
<b>Fallas estructurales</b>	Generadas como consecuencias de un fuerte sismo, dadas las condiciones de infraestructura, un edificio de 13 pisos no es sismo resistente.	POSIBLE	
<b>SOCIAL</b>			
<b>Terrorismo</b>	Bombas, pánico telefónico teniendo en cuenta la situación de orden del país, atentados	POSIBLE	
<b>Asaltos - Robos</b>	Se puede presentar dado que las instalaciones de la empresa se encuentran en uno de los principales centros de comercio de Bucaramanga	POSIBLE	

## 5.2 Determinación De Vulnerabilidad

Una vez definidas las principales amenazas se realiza el análisis de vulnerabilidad. Las acciones prácticas en prevención se dirigen a la intervención de la vulnerabilidad con la intención de reducirla. Los elementos bajo riesgo para los cuales se hace el análisis de vulnerabilidad son:

- **PERSONAS:** Organización, Capacitación, Dotación
- **RECURSOS:** Materiales, Edificaciones Y Equipos.
- **SISTEMAS Y PROCESOS:** Servicios públicos, Sistemas alternos, Recuperación.

La vulnerabilidad se califica de la siguiente manera:

**CERO (0):** Cuando el aspecto a calificar es BUENO

**CERO CINCO (0.5):** Cuando el aspecto a calificar es REGULAR.

**UNO (1):** Cuando el aspecto a calificar es MALO

Se suma la calificación de cada uno de los aspectos y según la cantidad (cifra) resultante, asigne un color y un nivel de vulnerabilidad como se expresa a continuación:

<b>CALIFICACION</b>	<b>VULNERABILIDAD</b>	<b>COLOR</b>
0 – 1	BAJA	VERDE
1.1 – 2	MEDIA	AMARILLO
2.1 - 3	ALTA	ROJO

## ANALISIS DE VULNERABILIDAD EN LAS PERSONAS

PUNTO VULNERABLE A CALIFICAR	DESCRIPCION (SI O NO)	CALIFICACION			TOTAL
		B	R	M	
		0	0.5	1	
<b>1. ORGANIZACIÓN</b>					
Existe una política general en salud ocupacional donde se indica la prevención y preparación para afrontar una emergencia?	SI		X		
Existe comité de emergencias o estructura responsable del plan y tiene funciones asignadas?	NO			X	
La empresa participa y promueve activamente a sus trabajadores el programa de preparación para emergencias?	SI		X		
Los empleados han adquirido responsabilidades específicas en el caso de emergencias?	NO			X	
Existe brigada de emergencias?	NO			X	
Existen instrumentos o formatos para realizar inspecciones a las áreas para identificar condiciones inseguras que puedan generar emergencias?	NO			X	
Existen instrumentos o formatos para realizar inspecciones a los equipos utilizados en emergencias?	NO			X	
<b>TOTAL</b>			<b>1.0</b>	<b>5</b>	<b>6/7= 0.86</b>
<b>2. CAPACITACION</b>					
Se cuenta con un programa de capacitación en prevención y control de emergencias?	NO			X	
El comité de emergencias se encuentra capacitado?	NO			X	
Las personas han recibido capacitación general en temas básicos de emergencias y sobre auto protección?	SI		X		
El personal de la brigada ha recibido entrenamiento y capacitación en temas de prevención y control de emergencias.	NO			X	
Esta divulgado el plan de emergencias y capacitación?	NO			X	
Se cuenta con manuales, folletos, como material de difusión en temas de prevención y control de emergencias?	NO			X	
<b>TOTAL</b>			<b>0.5</b>	<b>5</b>	<b>5.5/6= 0.92</b>
<b>3. DOTACION</b>					
Existe dotación personal para el personal de la brigada y el comité de emergencias?	NO			X	
Se tienen implementos básicos de primeros auxilios en caso de requerirse?	NO			X	
Se cuenta con implementos básicos para el control de incendios tales como herramientas manuales, extintores, palas, de acuerdo con las necesidades específicas y realmente necesarias para la empresa?	SI	X			
Se cuenta con implementos básicos para el rescate de personas y bienes?	NO			X	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>		<b>3</b>	<b>3/4=0.75</b>




## ANALISIS DE VULNERABILIDAD EN LOS RECURSOS

PUNTO VULNERABLE A CALIFICAR	DESCRIPCION (SI O NO)	CALIFICACION			TOTAL
		B 0	R 0.5	M 1	
<b>1. MATERIALES</b>					
Existen elementos fácilmente combustibles e inflamables	SI			X	
Se cuenta con extintores portátiles	SI	X			
Se cuenta con camillas	NO			X	
Se cuenta con botiquines portátiles	NO			X	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>		<b>3</b>	<b>3/4=0.75</b>
<b>2. EDIFICACIONES</b>					
El tipo de edificación es sismo resistente	NO			X	
Existen puertas y muros cortafuego	NO			X	
Existe más de una salida de emergencia	NO			X	
Existen rutas de evacuación	NO			X	
Se cuenta con parqueaderos	SI	X			
Están señalizadas vías de evacuación y equipos contra incendios.	NO			X	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>		<b>5</b>	<b>5/6=0.86</b>
<b>3. EQUIPOS</b>					
Se cuenta con algún sistema de alarma	SI	X			
Se cuenta con sistemas automáticos de detección de incendios	SI	X			
Se cuenta con sistemas automáticos de control de incendios	NO			X	
Se cuenta con un sistema de comunicaciones internas	SI	X			
Se cuenta con paneles de control para emergencias	SI	X			
Se cuenta con una red contra incendio	SI	X			
Existen hidrantes públicos y/o privados	NO			X	
Se cuenta con gabinetes contra incendio	SI	X			
Se cuenta con vehículos de la empresa para casos de emergencia	SI	X			
Se cuenta con programas de mantenimiento preventivo para los equipos de emergencia	NO			X	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>		<b>3</b>	<b>3/10=0.3</b>

## ANALISIS DE VULNERABILIDAD EN LOS SISTEMAS Y PROCESOS

PUNTO VULNERABLE A CALIFICAR	DESCRIPCION (SI O NO)	CALIFICACION			TOTAL
		B 0	R 0.5	M 1	
<b>1. SERVICIOS PUBLICOS</b>					
Se cuenta con buen suministro de energía	SI	X			
Se cuenta con buen suministro de agua	SI	X			
Se cuenta con un buen programa de recolección de basuras	SI	X			
Se cuenta con buen servicio de radio comunicaciones	SI	X			
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>			<b>0</b>
<b>2. SISTEMAS ALTERNOS</b>					
Se cuenta con un tanque de reserva de agua	SI	X			
Se cuenta con planta de emergencia	SI	X			
Se cuenta con bombas hidroneumáticas	NO			X	
Se cuenta con hidrantes exteriores	NO			X	
Sistema de iluminación de emergencia	NO			X	
Se cuenta con buen sistema de vigilancia física	SI	X			
Se cuenta con un sistema de comunicación diferente al público	SI	X			
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>		<b>3</b>	<b>3/7=0.43</b>
<b>3. RECUPERACION</b>					
Se cuenta con algún sistema de seguro para los funcionarios	SI	X			
Se encuentra asegurada la edificación en caso de terremoto, incendio, atentado terrorista, etc.	SI	X			
Se cuenta con algún sistema alternativo para asegurar los expedientes en medio magnético y con alguna compañía aseguradora	SI	X			
Se encuentran asegurados los equipos y todos los bienes en general	SI	X			
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>			<b>0</b>

## CONSOLIDADO DEL ANALISIS DE VULNERABILIDAD

PUNTO VULNERABLE A CALIFICAR	RIESGO			CALIFICACION	INTERPRETACION	COLOR
	BUENO	REGULAR	MALO			
	0	0.5	1			
<b>EN LAS PERSONAS</b>						
Organización		0.86			<b>ALTA</b>	
Capacitación		0.92				
Dotación		0.75				
<b>SUBTOTAL</b>		<b>2.53</b>		<b>2.53</b>		
<b>EN LOS RECURSOS</b>						
Materiales		0.75			<b>MEDIA</b>	
Edificación		0.83				
Equipos		0.3				
<b>SUBTOTAL</b>		<b>1.88</b>		<b>1.88</b>		
<b>SISTEMAS Y PROCESOS</b>						
Servicios públicos		0			<b>BAJA</b>	
Sistemas alternos		0.43				
Recuperación		0.25				
<b>SUBTOTAL</b>		<b>0.68</b>		<b>0.68</b>		

## 6. NIVEL DE RIESGO

El riesgo es la posibilidad de exceder a un valor específico de consecuencias económicas, sociales o ambientales en un sitio particular y durante un tiempo determinado de exposición, se obtiene de relacionar la amenaza o probabilidad de ocurrencia de un fenómeno con una intensidad específica y la vulnerabilidad de los elementos expuestos.

$$\text{RIESGO} = \text{AMENAZA} * \text{VULNERABILIDAD}$$

Esta relación puede ser representada en un diamante de riesgos, el cual posee cuatro cuadrantes. Uno de ellos representa la amenaza para la cual se va a determinar el nivel de riesgo y los otros tres representan los elementos bajo riesgo: Personas, recursos, sistemas y procesos.




Para la calificación del nivel de riesgo se tienen en cuenta los colores asignados en el diamante de riesgo y las siguientes consideraciones:

**NIVEL DE RIESGO ALTO:** 3 – 4 rombos rojos

**NIVEL DE RIESGO MEDIO:** 1 – 2 rombos rojos ó 3 amarillos

**NIVEL DE RIESGO BAJO:** 1 – 2 rombos amarillos y los restantes verdes

A continuación determinaremos el nivel de riesgo utilizando el diamante de riesgo para las amenazas presentes en DELTHAC 1 SEGURIDAD, teniendo en cuenta la calificación y asignación de colores realizadas anteriormente, tanto para las amenazas como para la vulnerabilidad.

AMENAZA	DIAMANTE DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO
MOVIMIENTOS SISMICOS TERREMOTOS		MEDIO
INCENDIOS		MEDIO
FALLAS ESTRUCTURALES		MEDIO
TERRORISMO		MEDIO
ASALTOS ROBOS		MEDIO

R: Recursos P: Personas A: Amenaza ■: Sistemas y Procesos

## **MOVIMIENTOS SÍSMICOS – TERREMOTOS, INCENDIOS, FALLAS ESTRUCTURALES, TERRORISMO, ASALTOS - ROBOS**

RIESGO MEDIO: significa que del 50% al 74% de los valores que representan la vulnerabilidad son medios y las amenazas son probables. Las consecuencias y efectos sociales, económicos y del medio ambiente pueden ser de magnitud media.

Se requiere desarrollar acciones para su gestión, conformación y capacitación permanente tanto teórica como práctica de una brigada de emergencias; organización de grupos de la empresa por áreas y cubriendo todos los turnos de trabajo, manejo prudente de las situaciones de emergencia teniendo en cuenta que DELTHAC 1 SEGURIDAD es visitado frecuentemente por público, capacitación a todo el personal de la empresa sobre instructivos de cómo actuar en caso de emergencias, inspecciones periódicas a la estructura de la empresa identificando nuevos riesgos y posibles fallas y capacitación continua a los empleados sobre auto cuidado en caso de movimientos sísmicos, terremotos, incendios, fallas estructurales, terrorismo, codificación de alarmas o señales que den voz de alarma sin generar pánico en los ocupantes.

## 7. ACCIONES

Es la consecuencia práctica de la identificación de riesgos y el análisis de vulnerabilidad, lo cual comprende dos aspectos básicos: Plan de actividades formativas y plan de actividades operativas.

### 7.1. Plan De Actividades Formativas

Su objetivo es brindar a todos los ocupantes de DELTHAC 1 SEGURIDAD, los conocimientos básicos en el campo de la preparación para emergencias, con el fin de que puedan reaccionar adecuadamente y contribuir de esta forma a su seguridad personal y a la de toda la población. Este plan de actividades formativas esta basado en:

- Educación Individual:

Educación para todas las personas acerca de cómo autoprotegerse en caso de sismos, incendios, fallas estructurales, terrorismo, Asaltos - Robos. Se realizará mediante charlas, boletines, carteleras, plegables y cualquier otro medio de información que posea la empresa.

- Capacitación especial para grupos de trabajo:

Capacitación a la estructura responsable del plan sobre manejo administrativo del plan de Emergencias y toma de decisiones en caso de Emergencias.

Capacitación a grupos de apoyo o representantes de cada una de las áreas de la empresa. Se capacitarán básicamente en : Atención de emergencias, primeros auxilios, técnicas bomberiles, auditoría de extintores y planes de evacuación.

- Evaluación:

Esta se realizará mediante simulacros de evacuación y atención de emergencias, elaborados por la dirección de Desarrollo Humano de Delthac 1 Seguridad en cumplimiento a los requisitos BASC.

## **7.2. Plan De Actividades Operativas**

Constituye el Plan de Emergencias o de reacción propiamente dicho. Consta de una serie de actividades distribuidas cronológicamente en:

- Actividades antes de la emergencia:

Detección: Es el medio que permite identificar el origen del riesgo, el cual se puede avisar por llamada telefónica, radios de comunicación, sistema de altoparlantes, avantel, celular e información personal o disparo de una señal automática.

Notificación: Es el mecanismo mediante el cual se informa sobre la declaración de alerta. Para el efecto se contará con una cadena de comunicación o llamadas que se activará dando aviso al COMITÉ DE EMERGENCIAS, de esta forma ellos definen lo que debe hacerse inmediatamente, deben estudiar los eventos que originaron la declaración de alerta y proceder a volver a la normalidad, permanecer reunidos y alerta, pasar a la fase de alarma y dar aviso a entidades de socorro y seguridad.

- Actividades durante la emergencia:

Se iniciará esta parte con el impacto, seguido por la fase de emergencia propiamente dicha, la cual genera evacuación parcial o total y despliegue de la cadena de socorro de manera curativa. A esta fase llegará el apoyo de la respuesta externa, representada por la llegada de las entidades de socorro y de seguridad. Las cuales deben ser notificadas oportunamente, preferiblemente desde la fase de alerta.

- Actividades posteriores a la emergencia:

Son aquellas consideradas como: Recuperación y reconstrucción, las cuales hacen parte de las políticas a nivel gerencial de DELTHAC 1 SEGURIDAD

## 8. BRIGADAS DE EMERGENCIA

Consiste en una organización compuesta por personas voluntarias, motivadas, capacitadas y entrenadas que en razón de su permanencia y nivel de responsabilidad asumen la ejecución de procedimientos administrativos y operativos necesarios para prevenir o controlar las emergencias.

### **Funciones de la brigada de prevención y control de incendios:**

- En caso de incendio, proceder en forma técnica y ordenada a realizar la extinción del fuego o del conato de incendio.
- Una vez controlado el fuego, proceder a la remoción de escombros y a la limpieza del área.
- Apoyar al grupo de evacuación de personas.
- Ayudar en el salvamento de bienes, equipos y maquinaria.
- Controlar e inspeccionar el estado y la ubicación del fuego.
- Supervisar el mantenimiento periódico de los equipos de extinción del fuego.
- Participar en actividades de capacitación en prevención y control de incendios.
- Investigar e informar los resultados sobre las causas de incendios o conatos de incendios.

### **Contenidos de la capacitación:**

- Conceptos básicos sobre incendios
- Química del fuego. Tetraedro del fuego
- Causas de los incendios
- Clases de incendios
- Métodos de extinción de incendios
- Efectos sobre la salud y daños locativos de incendios y explosiones

Funciones de la brigada de evacuación y rescate de personas:

- Mantener actualizado el registro de trabajadores por área.
- Señalizar y mantener despejadas las vías de evacuación
- Activar los sistemas de comunicación
- Dirigir en forma correcta y ordenada la salida del personal y público en general.
- Mantener un control efectivo sobre las personas para evitar aglomeraciones y estados de pánico.
- Proceder en forma segura y técnica al rescate de las personas que se encuentren heridas o atrapadas.
- Recordar los procedimientos seguros de autoprotección.
- Verificar una vez finalizada la evacuación que dentro de las instalaciones no quede ninguna persona.
- Capacitar a todo el personal de la empresa en el plan de evacuación.
- Actualizar los planes de evacuación, organizar y dirigir simulacros.

Contenidos de la capacitación:

- Conceptos básicos
- Sistemas de comunicación interna y externa de la empresa
- Técnicas generales de búsqueda, rescate de personas y remoción de escombros.
- Sistemas e instrumentos de comunicación
- Evacuación, detección, alarma, preparación, salida.
- Simulacro de evacuación con transporte de lesionados
- Simulacro de evacuación con salvamento de bienes

### **Funciones de la Brigada de Primeros Auxilios**

- Atender en sitio seguro al personal afectado o lesionado
- Realizar el triage o clasificación de los lesionados de acuerdo con la gravedad de su lesión.
- Establecer prioridades de atención o de remisión a centros hospitalarios.
- Mantener adecuadamente dotados y controlar el uso de los botiquines.
- Participar activamente en las jornadas de capacitación en brigadas de emergencia.
- Participar en jornadas de capacitación en salud ocupacional

#### Contenidos de la capacitación

- Conceptos básicos
- Normas generales para prestar los primeros auxilios
- Valoración de lesionados
- Procedimientos y precauciones para prestar los primeros auxilios
- Alteraciones de conciencia, reanimación cardiopulmonar
- Signos vitales
- Lesiones de tejidos blandos
- Lesiones óseo musculares, descripción y técnicas de manejo
- Inmovilización y transporte de lesionados
- Botiquín de primeros auxilios
- Salud mental en situaciones de desastre.

## 9. PLAN DE EVACUACIÓN DELTHAC 1 SEGURIDAD

### OBJETIVO

Dar a conocer a cada persona o grupo de personas las instrucciones necesarias a seguir antes, durante o después para afrontar de manera exitosa una eventualidad de emergencia. Por lo anterior esta información se condensa en instructivos con indicaciones lo mas puntuales posibles frente a unas situaciones que pueden tener características imprevistas; esto se hace con el fin de facilitar el aprendizaje, el entrenamiento, el desarrollo de procedimientos mas específicos y por lo tanto la respuesta adecuada.

### 9.1. Responsabilidades Y Coordinación

La responsabilidad y coordinación del plan de evacuación estará a cargo del COMITÉ DE EMERGENCIAS de DELTHAC 1 SEGURIDAD quienes en el momento de la emergencia tendrán las siguientes funciones:

- Activar la cadena de llamadas de brigadistas y grupos de apoyo.
- Evaluar las condiciones y magnitud de la emergencia
- Distribuir los diferentes recursos para la atención adecuada de la emergencia y la respectiva coordinación con las diferentes brigadas.
- Establecer contacto con las máximas directivas de la empresa y los grupos de apoyo externos.
- Tomar decisiones en cuanto a evacuación total o parcial de la empresa
- Coordinar las acciones operativas en la atención de emergencias.
- Recoger toda la información relacionada con la emergencia
- Coordinar el traslado de los heridos a los centros de asistencia médica.

### 9.2. Alarma

Para efectos de una evacuación se debe disponer de un sistema de alarma o cualquier tipo de señal (timbre-megáfono-pitos) que indique orden de evacuación, la cual debe tener

un código según el instrumento empleado y previamente establecido, dicho código debe ser enseñado a todo el personal de DELTHAC 1 SEGURIDAD y debe tener el alcance para todas las áreas de trabajo. Para efectos de alarma de este plan de emergencias se utilizará el sistema de altoparlantes con el que cuenta DELTHAC 1 SEGURIDAD el cual se puede activar desde cualquier teléfono de teclado, seguido por el aviso verbal por parte de los coordinadores de evacuación de tal forma que no se genere el pánico entre los trabajadores y visitantes de DELTHAC 1 SEGURIDAD.

### **9.3. Rutas De Escape, Salidas Y Sitios De Reunión Final**

Las rutas de escape, salidas y sitios de reunión final estarán señalizados en los planos de evacuación internos y en el plano de ubicación de DELTHAC 1 SEGURIDAD en la zona. Los planos de evacuación deben ser enseñados a todo el personal y se deben publicar en cartelera o a la entrada de cada área de trabajo de la empresa.

Rutas alternas: En el caso que la emergencia se presente en alguna de las salidas principales de evacuación o que éstas se encuentren obstaculizadas, el COMITÉ DE EMERGENCIAS definirá la ruta alterna más segura, para lo cual deberán acordonar el área afectada y direccional al personal y al público hacia la nueva ruta de evacuación.

Como sitio de reunión final para DELTHAC 1 SEGURIDAD se ha definido el parqueadero público del centro comercial cabecera I y II etapa.

En caso tal que el punto de encuentro no fuese el más seguro en el momento de la emergencia ya sea porque la emergencia es en este lugar o el área se encuentra afectada, el COMITÉ DE EMERGENCIAS establecerá previamente un nuevo punto de encuentro seguro, definiendo nuevas rutas de evacuación seguras e informarán al personal el cambio respectivo.

### **9.4. Criterios De Decisión Para La Evacuación**

Teniendo en cuenta la actividad que se desarrolla en DELTHAC 1 SEGURIDAD la decisión de evacuar el edificio se debe manejar exclusivamente por el COMITÉ DE EMERGENCIAS ya que son los encargados de analizar la situación de emergencia y de

dar la señal de alarma y orden de evacuación, con el fin de evitar el pánico entre los empleados y visitantes.

Las decisiones para la evacuación parcial o total del edificio se tomarán con base en lo siguiente:

#### **EN CASO DE INCENDIO:**

Se dará la señal de evacuación dentro de las siguientes prioridades:

- Area donde se reporta el siniestro.
- Demás áreas especialmente aquellas que en ese momento presenten mayor concentración de personas por cualquier razón.

#### **EN CASO DE SISMOS:**

NUNCA DURANTE EL SISMO! Después de producido un sismo si se sospecha de daño a las estructuras (techos, paredes, rotura de tuberías con riesgo de inundación o explosión de gas, etc.), todas las instalaciones deberán ser evacuadas hasta cuando se verifique su estado.

#### **EN CASO DE TERRORISMO:**

Se deben considerar dos casos especiales:

- Amenaza de bomba o explosión:

Si se conoce la ubicación se evacuará el área, las áreas adyacentes y posteriormente la totalidad de las instalaciones. Si no se conoce la ubicación se evacuarán según el caso todas las instalaciones hasta que se verifique que ha pasado el peligro.

- Explosión de bomba:

Una vez se ha producido una explosión se deberá hacer una evacuación total temporal iniciando por el lugar de la explosión y sus áreas adyacentes mientras se hace revisión para verificar su estado, los daños y existencia de otros peligros. Para esto deben apoyarse en todos los coordinadores de evacuación, grupo de vigilancia, empleados, colaboradores y guías de las diferentes áreas presentes en esos momentos.

## **EN CASO DE OTROS RIESGOS SOCIALES:**

Se activará el plan por orden de la estructura responsable de la empresa o de las autoridades de acuerdo con el tipo de situación (asonadas, atentados o amenazas terroristas en las vecindades), iniciando por las áreas mas expuestas o congestionadas en ese momento.

### **9.5. Prioridades De Evacuación**

Personas:

- Limitados físicos, mujeres en embarazo, ancianos, niños
- Público en general
- Empleados y demás personal

Valores – Equipos – Materiales:

- Peligros: Los que puedan ocasionar riesgo de mayos destrucción como explosiones, incendios y contaminación (químicos, físico-químicos, gases tóxicos, etc.)
- Documentos, valores y material clasificado previamente que sea difícil de ser reemplazado en cada una de las áreas.

### **9.6. Seguridad**

Una vez se indique la necesidad de evacuación, se impedirá el ingreso a DELTHAC 1 SEGURIDAD de personal distinto al necesario para atender la emergencia. En este aspecto la persona encargada del control de acceso de DELTHAC 1 SEGURIDAD debe cumplir un papel importante ya que evitará el acceso de personal desconocido y el saqueo de pertenencias y equipos.

## 10. INSTRUCTIVOS PARA EMERGENCIAS

### 10.1 Instructivo Para La Estructura Responsable Del Plan (Comité De Emergencias):

Son los máximos responsables de dirigir las acciones en una emergencia que implique una respuesta especializada o total hasta cuando se hagan presentes las autoridades o los organismos de socorro externos, momento en el cual deben entregar este manejo a los respectivos responsables sin dejar de ser apoyo y fuente de información para una respuesta adecuada.

#### ANTES DE LA EMERGENCIA:

- Actúen siempre dentro de un espíritu de grupo, será fundamental para el manejo acertado de una emergencia, valores los aportes de sus compañeros, son la base para evitar decisiones erradas en momentos críticos.
- Asistan y participen activamente en las reuniones de actualización y seguimientos del plan.
- Asegúrense que el plan se mantenga actualizado y correctamente implementado.
- Asegúrense del cumplimiento en todo momento de las normas preventivas mínimas de seguridad relacionadas con las principales fuentes de riesgo presentes en las instalaciones.
- Asegúrense de que se mantenga al día el listado de centros de atención con los que la empresa tenga convenios y servicios a donde se puedan remitir pacientes de urgencia (No olvidar elaborar el Directorio telefónico de emergencias).

#### DURANTE LA EMERGENCIA:

- Una vez notificados por cualquier medio (teléfono, aviso verbal, radio de comunicación, celular, etc.) háganse presente en la RECEPCION, o según el lugar y tipo de emergencia en el sitio afectado para activar allí el PUESTO DE MANDO O DE CONTROL.
- Asegúrense en llamar a los organismos de socorro externos y autoridades según el tipo de situación; manténgase en contacto con los responsables de estos

organismos cuando se hagan presentes y asegúrese que haya alguien disponible para recibirlos y orientarlos, ellos entrarán a tomar el mando de la situación apoyados en la información y colaboración que se les brinde.

- A partir de la información que se vaya obteniendo o confirmando sobre la situación inicien una evaluación rápida para definir las acciones a seguir dentro de las prioridades tácticas de seguridad humana (con énfasis en el manejo prudente del público), control del siniestro y salvamento de bienes.
- A partir de la información recibida de quien esté dirigiendo la respuesta especializada en el sitio decidan conjuntamente con él, en caso de peligro inminente o duda sobre el control de la situación, la evacuación de la áreas adyacentes y expuestas, o la evacuación de todas las instalaciones, (esto último solo es atribución de los miembros responsables del COMITÉ DE EMERGENCIAS de la empresa), siempre buscando alertar de manera codificada a todos los empleados y visitantes de la empresa.

Ver numeral 9.5. Criterios de decisión para activar la evacuación según el tipo de emergencia.

- Hasta donde sea posible asegúrense que se hayan verificado las condiciones de las rutas de salida y que personal de vigilancia o autoridades despejen y acordonen el punto de encuentro antes que se active la evacuación evitando la infiltración de personas ajenas a DELTHAC 1 SEGURIDAD.
- Si deben dar instrucciones adicionales a determinada área apóyese en los sistemas de comunicación existentes, teléfono, radio, ulular, desplazamiento de personas disponibles pero siempre evitando al máximo generar pánico.
- Estén atentos a recibir los informes de los responsables por los diferentes grupos que vayan entrando en acción, especialmente la brigada y los coordinadores de evacuación sobre posibles personas atrapadas en las instalaciones.
- Si comienzan a tener noticias de lesionados, asegúrense que la brigada o personas disponibles con conocimientos de primeros auxilios los atiendan, sean remitidos en las condiciones mas adecuadas posibles y que personal administrativo lleve el control de qué persona es remitida, a dónde, en qué momento, en qué condiciones, en qué vehículo y con qué acompañantes (preferiblemente un brigadista con conocimientos de primeros auxilios). Al remitir

pacientes asegúrese que la institución a la cual desea remitirlo sea informada para que se prepare a recibirlos y atenderlos, apóyense para esto en el teléfono, celular o el radio que comunica con el PUESTO DE MANDO O DE CONTROL. Si es necesario ordene a la Brigada la activación del C.A.C.H. (Centro de Atención y Clasificación de Heridos) que podrá ser ubicado en el parqueadero público sobre la calle 51.

- Una vez definidas y activadas las funciones prioritarias relacionadas con el evento origen de la emergencia dirijan su atención a medidas complementarias de control de factores agravantes como infiltración de personas ajenas, riesgos de saqueo, (si ha sido necesario movilizar bienes al exterior), asonada, actos terroristas, etc. Alerte a las autoridades sobre puntos y sitios vulnerables.
- Suspendan la activación o continuación de la alarma de evacuación o del llamado a organismos externos de socorro una vez que se haya asegurado que la emergencia está bajo control, transmitan esta instrucción a los coordinadores de evacuación y guías a través de los medios de comunicación disponibles.

#### DESPUES DE LA EMERGENCIA:

- Asegúrense que los lugares evacuados han sido revisados si es necesario por personal calificado, antes de dar la orden de regresar a los ocupantes, de autorizar el reingreso y de declarar el fin de la emergencia.
- Verifiquen las consecuencias del siniestro, coordinen a través de los responsables de las áreas afectadas o en su defecto del área de mantenimiento los informes de daños y pérdidas para consolidar el informe a las directivas. (En principio deben prohibirse foros de los daños ocurridos al interior de las instalaciones hasta que no haya instrucciones precisas de la dirección de la empresa).
- Coordine para las directivas de la empresa un informe sobre los resultados del siniestro, en cuanto a víctimas registradas, su atención y estado.
- Si los bienes afectados estaban asegurados, busquen avisar a las compañías aseguradoras y cumplan con todas las normas establecidas por estas compañías para estos casos, (remoción de escombros, presencia de representante de la compañía aseguradora, etc.) Manejen en coordinación con las directivas o los portavoces oficiales designados por estas la comunicación oficial con las autoridades y medios de difusión.

- Auditen el resultado de las medidas tomadas durante la emergencia, en situaciones de falsa alarma o incidente menor para analizarlas con las directivas; adelanten la investigación del incidente o siniestro cuando esto sea necesario. Coordine la adopción de medidas correctivas a partir de lo ocurrido, convierta la crisis en oportunidades de mejorar mirando al futuro.

## 10.2 Instructivo Para Coordinadores De Evacuación

### Perfil De Los Coordinadores De Evacuación

- Voluntad de colaboración
- No requiere jerarquía formal
- Permanencia en su área por razón del trabajo.
- Facilidad por su trabajo de enterarse de la presencia o ausencia de sus compañeros de área.

### ANTES DE LA EMERGENCIA

- Asegúrese de conocer las rutas de salida y la ubicación de los diversos recursos.
- Mantenga una lista lo más actualizada posible y a la mano de las personas en su área.
- Verifique las condiciones de evacuación y riesgo de su área con el formato.
- Participe activamente en las prácticas y simulacros
- Oriente a las personas nuevas de su área sobre el plan de emergencias

### DURANTE LA EMERGENCIA

#### Si Es En Su Área

- Asegúrese del aviso al **COMITÉ DE EMERGENCIAS** NUNCA intente actuar sin haber avisado antes por lo menos a alguien de su área.
- Haga una evaluación rápida de la situación e inicie las acciones de control a nivel local. En caso de peligro inminente o duda sobre el control de la situación, evalúe rápidamente la seguridad de la ruta de evacuación y dé la orden de salir.

### Si Es En Otra Área

- Al ser notificado por cualquier medio suspenda actividades, recoja sus objetos personales y desconecte aparatos eléctricos, asegure líquidos inflamables o fuentes de calor si las está utilizando e inicie el aviso de la preparación para salir.

### EN LA PREPARACIÓN PARA SALIR

- Colóquese el distintivo de dotación para caso de emergencias, repase rápidamente la información sobre los ocupantes de su parea, apóyese para esto en el listado que debe mantener actualizado y a la mano.
- Incite a su gente a suspender actividades y a prepararse para salir, recuérdelos por donde es la salida y el punto de reunión final, asegúrese que todos los de su área se enteraron de la indicación de salir.
- Si al enterarse de la emergencia no está en el área asignada, no intente regresar.

### EN LA SALIDA

- Inicie la salida cuando a partir de la información que se vaya obteniendo o confirmando se determine que existe peligro inminente.
- Verifique que todos salgan, inspeccione rápidamente baños, cafeterías, cuartos aisladas, etc., salga y cierre la puerta sin seguro detrás de usted.
- En todo caso si alguien se niega a salir no se quede, salgo con el grupo, hasta donde sea posible evite que la gente se regrese.
- Asegúrese que se ayude a quienes lo necesiten, personas de edad, mujeres embarazadas, desmayados, lesionados, visitantes, personas con tacones.
- Esté atento a instrucciones provenientes del COMITÉ DE EMERGENCIAS o modificación en la ruta de salida.

### DESPUÉS DE LA SALIDA

- Vaya con el grupo al punto de encuentro establecido en el plan de emergencias.
- Verifique la salida de sus compañeros, apóyese para esto en el listado que debe mantener actualizado y a la mano. Si alguien no pudo salir asegúrese que se notifique al COMITÉ DE EMERGENCIAS.
- Notifique situaciones anormales observadas pero absténgase de dar declaraciones no autorizadas a los medios de comunicación y de difundir rumores.

- Mantenga unido a su grupo para evitar la infiltración de personas ajenas.
- Cuando el COMITÉ DE EMERGENCIAS de la orden de regresar comuníquelo a su grupo.
- Al regresar colabore en la inspección e informe sobre las anomalías encontradas.
- Elabore el reporte o acta de la actividad realizada, inclusive cuando se trate de simulacros.
- Asista y participe en la reunión de evaluación, comente con sus compañeros los resultados obtenidos.
- Verifique el restablecimiento de los sistemas de protección de su área (recarga de extintores, señalizaciones, etc.)

### **10.3 Instructivo Para Brigadistas**

Son un grupo de guías y colaboradores debidamente capacitados, entrenados y equipados distribuidos en las diferentes áreas de la empresa para organizar una respuesta local si la emergencia es en su área, o participar como grupo organizado en una respuesta especializada cuando la magnitud o naturaleza de la emergencia lo requiera.

#### **ANTES DE LA EMERGENCIA:**

- Asista y participe activamente en las capacitaciones, prácticas y entrenamientos que se programen.
- Asegúrese que todos los equipos y elementos a su cargo o que puedan ser requeridos en caso de una emergencia estén en buen estado y listos para ser utilizados en cualquier momento, extintores, escaleras, botiquines con su respectiva dotación.
- Aprenda a reconocer las instrucciones referentes al llamado de convocatoria a la brigada y lugar a donde debe acudir en tales casos.
- Mantenga una permanente integración con sus compañeros de brigada estimulando el espíritu de trabajo en equipo y vocación voluntaria en su actividad de brigadista.

## DURANTE LA EMERGENCIA:

### Si Es Su Area:

- Asegúrese que se haya avisado al PUESTO DE MANDO O DE CONTROL o al COMITÉ DE EMERGENCIAS indicando la clase de situación y su ubicación ya que ellos serán el apoyo en las comunicaciones.
- En caso de peligro inminente o duda sobre el control de la situación (humo incontrolado, riesgo de explosión, atropamiento, etc.), verifique la ruta de evacuación y active una evacuación local dando la orden de salir a la gente de su área (aviso verbal), apóyese para esto en los coordinadores de evacuación que haya.
- Solo luego de esto evalúe la situación e inicie las acciones de respuesta local apoyándose en todas las personas que estén disponibles; una vez que el JEFE O COMANDANTE DE LA BRIGADA se haga presente en el sitio debe seguir sus instrucciones y no obstaculizar la acción.

### Si Es En Otra Área:

- Al escuchar ser avisado por cualquier medio y mientras no reciba otra instrucción diferente, desplácese al sitio establecido para reunión de la brigada, allí el jefe de la brigada le informará la ubicación y clase de situación, asignará funciones, repartirá dotación y ordenará el desplazamiento al sitio con el fin de apoyar a los BRIGADISTAS del área afectada que deben estar liderando la RESPUESTA LOCAL.
- Trabaje en equipo bajo la dirección del jefe de la brigada o de la estructura responsable dentro de las prioridades tácticas que se establezcan según la situación, aplicando los procedimientos operativos normalizados que se hayan definidos y practicado de antemano. La acción coordinada del grupo es fundamental para lograr el éxito en estos momentos críticos.
- Trabaje con compromiso y mística pero evite riesgos innecesarios y actos que pongan en peligro su integridad más allá de lo prudente.
- Notifique al COMITÉ DE EMERGENCIAS cualquier situación anormal observada. Absténgase de dar declaraciones no autorizadas a los medios de comunicación y de difundir rumores.

#### DESPUES DE LA EMERGENCIA:

- Participe en las actividades de evaluación y consolidación del control de la emergencia, revisión de instalaciones, ventilación de áreas, clausura de ventanas rotas o huecos en techos o paredes CON CINTA DE SEÑALIZACIÓN, etc.
- Participe en el restablecimientos de las protecciones y recursos de las areas afectadas (recarga de extintores, arreglo de gabinetes, reposición de lo botiquines y elementos a su cargo).
- Asegúrese que todos los elementos y equipos a su cargo utilizados durante la emergencia queden en óptimas condiciones para ser utilizados en cualquier momento.

#### INSTRUCCIONES PARA ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

##### Control De Incendios

- Los Brigadistas asignados a esta función forman un grupo de choque cuya finalidad es controlar, combatir y extinguir un conato de FUEGO que se presente en las instalaciones.
- Entra en acción bajo la dirección del JEFE O COMANDANTE DE LA BRIGADA como apoyo a la respuesta local que se debe haber activado en el área afectada.
- Se desplazan desde el lugar de reunión asignado, con el equipo disponible, encargándose de su correcto manejo y atacan el fuego bajo las órdenes del JEFE O COMANDANTE DE LA BRIGADA.
- Dan prioridad a garantizar la seguridad de las rutas de evacuación para que no ofrezcan peligro facilitando de esta manera el desalojo oportuno de los ocupantes.
- Cuando se presente el apoyo del cuerpo de bomberos, ordenadamente deben abandonar la zona con los equipos de extinción utilizados y dirigirse al sitio de reunión permaneciendo en alerta para prestar apoyo y orientación cuando se los requiera.

##### Primeros Auxilios

- Si es asignado a la función de primeros auxilios atienda a quién lo requiera y colabore con los organismos de socorro cuando ellos lo solicite. Acompañe a los lesionados en su desplazamiento hacia los centros asistenciales.

- Cuando la emergencia sea de tal naturaleza que haya personas atrapadas, o gran cantidad de lesionados debe participar en la activación y funcionamiento del centro de atención y clasificación de Heridos C.A.C.H. que se localizará preferiblemente en el parqueadero público del centro comercial cabecera I y II etapa, en lo posible todos deben ser atendidos pero en caso extremo debe aplicar la siguiente clasificación para priorizarlos en su atención o remisión hacia los sitios de atención de mayor complejidad:
  - ✓ Lesiones leves:  
Como magulladuras o heridas superficiales, accesos de ansiedad sin mayor daño físico. Remitir estas personas en lo posible al servicio médico o a un sitio de enfermería de apoyo, pero después de atender a otros pacientes graves.
  - ✓ Lesiones moderadas:  
Cuando el paciente debe ser observado o requiere de procedimiento sencillo, como sutura simple, o sospecha de fracturas simples, pero que en general no tenga indicios de daños mayores, puede ser remitido al servicio médico o a la enfermería de apoyo.
  - ✓ Lesiones severas:  
Por ejemplo trauma de abdomen con signos de lesión visceral, herida profunda en tórax, hemorragias abundantes, trauma de cráneo, pacientes inconscientes con signos vitales alterados. Deben ser trasladados inmediatamente al servicio médico y una vez estabilizados remitidos al centro asistencial más cercano, o a juicio de quien esté coordinando el triade (preferiblemente un médico), remitidos directamente en la ambulancia con apoyo de una persona con dominio en los primeros auxilios.
- El transporte ideal para los pacientes debe ser en la ambulancia, con la compañía de personal entrenado sin embargo en caso de necesitarse otros vehículos por exceso de pacientes a remitir, se debe buscar de preferencia vehículos amplios y que dispongan de sirena y comunicación por radio.

Inmediatamente pasada la situación de emergencia iniciar el aviso a los familiares de los lesionados con el apoyo del personal de recursos humanos (para el caso de empleados y colaboradores) o con el apoyo de las autoridades (para el caso del público).

#### 10.4 Instructivos Para Los Empleados De Delthac 1 Seguridad

En general todos los empleados y visitantes de la empresa deben obedecer las instrucciones del COMITÉ DE EMERGENCIA, GRUPO DE VIGILANCIA O COORDINADORES DE EVACUACIÓN colaborando dentro de sus posibilidades al logro de la evacuación..

##### ANTES DE LA EMERGENCIA

- Reporte de inmediato al COMITÉ DE EMERGENCIA, BRIGADA DE EMERGENCIAS o al GRUPO DE VIGILANCIA O COORDINADORES DE EVACUACIÓN cualquier condición peligrosa o acto inseguro que pueda producir un eventual accidente o emergencia (aprenda a reconocer oportunamente situaciones de riesgo.)
- Participe en las prácticas y simulacros, informe sobre las limitaciones que padezca y pueda dificultar su salida en una emergencia.
- Entérese de quiénes son los brigadistas y cómo comunicarse con ellos para reportar cualquier emergencia.
- Maneje correctamente equipos e instalaciones eléctricas, preserve el orden y aseo de su área de trabajo especialmente al retirarse.
- Mantenga identificada y a la mano la información o elementos importantes que deba asegurar bajo llave o llevar con usted en una emergencia (documentos, copias de seguridad, etc.)

##### DURANTE LA EMERGENCIA

- Si detecta un evento origen de una emergencia (humo, corto circuito, fuego, derrame incontrolado de sustancias inflamables, etc.), NUNCA intente actuar sin haber avisado antes por lo menos a alguien de su área, en caso que sepa utilizar un extintor y la circunstancias lo hagan necesario, verifique antes que sea el adecuado para el fuego que se presenta.
- Si después de 30 segundos de intentar el control y la situación (o antes si considera que esta no es incipiente), asegúrese de que se avise a los brigadistas, indicando la clase de situación y su ubicación; después siga las instrucciones que se le den.

- Apoye a los brigadistas en el reporte y en la respuesta inicial. No obstaculice sus acciones.

#### EN LA PREPARACION PARA SALIR

- Al ser avisado por cualquier medio de la necesidad de salir. Suspenda actividades especialmente si se relacionan con el acceso de público, recoja sus objetos personales y desconecte aparatos eléctricos, asegure líquidos inflamables o fuentes de calor si las está utilizando, permanezca alerta.
- Asegure bajo llave los valores, equipos o información delicados que estén a su cargo.
- Recuerde por donde está la ruta de salida del área y el punto de encuentro establecido, esté atento a cualquier instrucción sobre modificación o suspensión de la evacuación por falsa alarma o emergencia bajo control.

#### EN LA SALIDA

- Al escuchar de salir ya sea a través de la alarma o del sonido ambiental, salga calmadamente por la ruta establecida, si tiene algún visitante llévelo con usted; Asegure que la salida se realice de manera autónoma por parte de los ocupantes una vez que se han enterado de la necesidad de salir.
- Si se encuentra en un área diferente a la habitual salga con ese grupo de trabajo y ya en el punto de encuentro repórtese a la estructura responsable del plan.
- Lleve con usted información importante bajo su responsabilidad (Documentos, copias de seguridad, etc.) no intente llevar elementos pesados ni bloques voluminosos porque le serán retenidos en la salida.
- Si debe desplazarse con rapidez y tiene zapatos de tacón, intente arrancarlo o busque apoyo en un compañero.
- Siga las indicaciones de los brigadistas, camine en fila por la derecha, no regrese por ningún motivo.
- Si se considera capacitado, apoye a las personas con dificultades, de lo contrario, no se quede de espectador

## DESPUES DE LA EMERGENCIA

- Vaya al sitio de reunión final asignado y espere instrucciones del coordinador de evacuación de su área, colabore con él para determinar rápidamente si alguien no pudo salir.

## **FUNCIONES ESPECÍFICAS SEGÚN LA CLASE DE EMERGENCIA PRESENTADA**

Con base en las amenazas encontradas en el análisis de amenazas y vulnerabilidad, a continuación se especifican las responsabilidades de todos los funcionarios en casos específicos.

### EN CASO DE INCENDIO

Si Usted Descubre Un Fuego:

- Informe inmediatamente al brigadista más cercano comunicándose verbalmente o telefónicamente, identificándose e indicando el lugar del incendio.
- Si el fuego es pequeño y cree que está en capacidad de combatirlo, utilice el extintor apropiado para ello.
- Si no está en capacidad de enfrentar el fuego o falla en su intento, abandone inmediatamente el área e informe al brigadista o coordinador de evacuación de su área y espere las instrucciones correspondientes.

### SI SUENA LA SEÑAL DE ALARMA O LA ORDEN DE EVACUAR

- Si está en un área diferente a la suya, evacue el lugar por donde lo hacen los otros ocupantes siguiendo las instrucciones del coordinador de evacuación del área respectiva.
- Si está en su área suspenda inmediatamente lo que está haciendo, salve información si lo considera importante y ejecute las acciones que se le hayan asignado para emergencias.
- Salga calmada pero rápidamente por la ruta establecida, cierre la puerta de su oficina si la tiene y cierre la puerta de la escalera al entrar en ella si existe, pero nunca asegure con candado.
- Si tiene algún visitante llévelo con usted.

- No regrese por ningún motivo.
- Use las escaleras
- En caso de humo en la ruta agáchese y avance gateando.
- Si la salida está obstruida o si se lo indica el coordinador de evacuación, busque una salida alterna.

#### EN CASO DE ATENTADOS

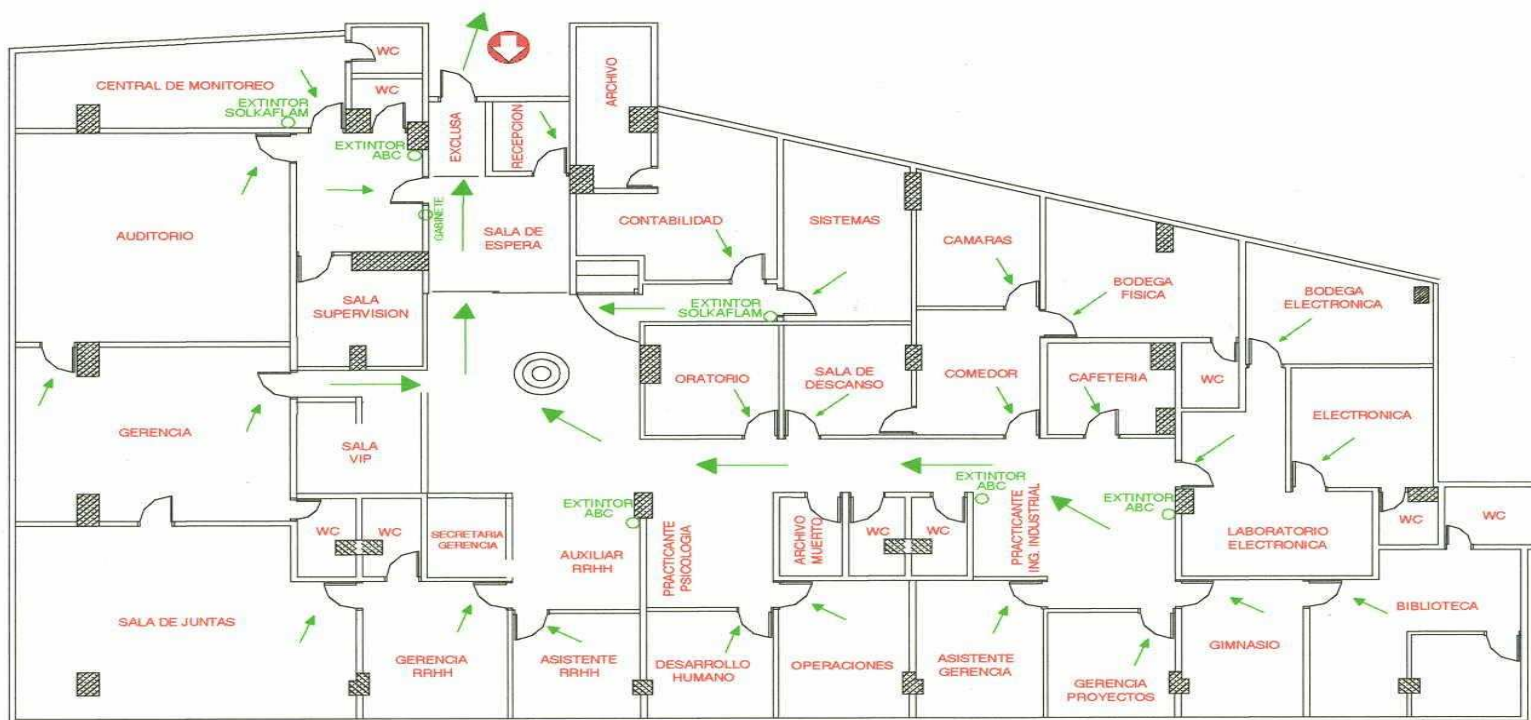
En caso de atentados o de amenaza de bomba, siga el mismo procedimiento establecido para incendios adicionando las siguientes instrucciones para salir:

- Mire rápidamente a su alrededor para detectar elementos que no sean suyos o le sean desconocidos. Si usted descubre elementos sospechosos o encuentra personas con comportamientos extraños o inusuales, notifique inmediatamente al comité de emergencias describiendo la situación, ubicación e identificándose.
- No mueva ningún objeto y bloquee el acceso a la zona considerada como sospechosa.

PLANO DE UBICACIÓN DE PUNTO DE ENCUENTRO DELTHAC 1 SEGURIDAD



### PLANO DE EVACUACIÓN DELTHAC 1 SEGURIDAD



**ANEXO**  
**EVALUACION DE RIESGOS EN INSTALACIONES**

## ESTUDIO INSTALACIONES

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Información de la empresa

Razón social: DELTHAC 1 SEGURIDAD

Sigla: DELTHAC1 SEGURIDAD

Nit. 804000044-0

Representante Legal PEDRO ELIAS SANCHEZ ANGARITA

Dirección CENTRO COMERCIAL CABECERA II ETAPA CUARTO PISO

Capital Social \$ 1.258'249.752.00

#### 1.2 Datos Chárter

##### Visión

Al Terminar el Presente Decenio, Seremos reconocidos como una de las mejores Compañías Colombianas de Seguridad, Caracterizada por la Prestación de Servicios Integrales y Competitivos que satisfagan plenamente a nuestros Clientes.

##### Misión

DELTHAC 1 SEGURIDAD, Organización especializada en la prestación Integral de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en las Modalidades de Fija, Escolta, Medios Tecnológicos, Asesoría y Consultoría; Enfocada a satisfacer las necesidades de Protección, que para el desarrollo de sus actividades requieran todas las personas naturales y jurídicas en el territorio Nacional, Utilizando para ello la mejor tecnología certificada existente en el mercado y personal competente con férrea Voluntad de Servicio.

##### Políticas

- De Calidad
- De Recursos Humanos
- De Salud Ocupacional
- De Seguridad BASC

## **2 ÁMBITO DE ESTUDIO**

### 2.1 General

Sector servicios y comercial

### 2.2 Particular

Instalaciones físicas.

## **3 JUSTIFICACIÓN**

- Necesidad de solución integral de seguridad interna de la empresa a instalaciones.
- Ausencia de estudio de seguridad
- Implementación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC

## **4 OBJETIVOS**

### 4.1 General

Obtener una visión global de la seguridad física de la empresa.

### 4.2 Específicos

- Obtener información relevante y fidedigna sobre los riesgos y vulnerabilidades que afectan la seguridad física. Adicionalmente disponer de elementos suficientes para elaborar las políticas, manuales y planes de seguridad.
- Elaborar el esquema de protección con su planeación estratégica, definición de escenarios que permitan la administración de los riesgos.

## **5 ALCANCE**

### 5.1 Instalaciones

Ubicadas en el Centro Comercial Cabecera II etapa Cuarto piso Bucaramanga. Incluye zona administrativa, parqueaderos, bodegas y central de monitoreo. No incluye agencias y empresas asociadas.

### 5.2 Bienes

Valores, muebles, enseres, vehículos, inventarios. No incluye resultados comerciales.

### 5.3 Vigencia: 1 Año

## 6 METODOLOGÍA

- Procedimientos: Premisa teórica, reconocimiento mediante trabajo de campo, aplicación de un método científico en trabajo de oficina.
- Etapas: Prediagnóstico, diagnóstico, pronóstico, plan de tratamiento, evaluación, control.
- Factores: Cada etapa contiene el objeto a proteger, la amenaza, el espacio-tiempo y los medios de protección.
- Método utilizado: GIRO
- Se utilizó para la recolección de información la Entrevista en cada una de las áreas.

## 7 TRABAJO DE CAMPO

### 7.1 Ubicación Geográfica

- Centro Comercial Cabecera II etapa Cuarto piso
- Teléfono 6574309 - 6476043 - Fax. 6574311

### 7.2 Limites

- Norte: Circulación Peatonal
- Sur: Torre Sur Edificio Apartamentos - Plazoleta C.C.
- Este: Peatonal Carrera 34
- Oeste: Carrera 33
- Superior: Apartamento
- Inferior: Oficinas Servicios Médicos Ecopetrol

### 7.3 Descripción de las Instalaciones

- Tipo de Fachada: Contemporánea
- Aspecto estructural: Concreto y ladrillo

### Distribución Arquitectónica

Las instalaciones están distribuidas en:

- Un (1) bloque de oficinas administrativas y operativas.  
(Ver croquis anexos)

Número de Pisos: Se ubica en el piso cuarto torres norte del edificio del centro comercial Cabecera II etapa, el edificio tiene un total de 13 pisos, con su respectivo parqueadero en el sótano.

Vías de entrada o Salida: El edificio cuenta con una entrada ubicada sobre la peatonal de DAVIVIENDA, la cuál es utilizada para el ingreso del personal y visitantes hasta las 19:00 horas.

Escaleras: El edificio está dotado de escaleras en cada uno de los pisos, los cuales permiten hacer el recorrido desde el sótano hasta el piso 13.

Abastecimiento de agua: Para el consumo directamente del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga. Un tanque aéreo para el almacenamiento de agua.

Suministro de energía: Se cuenta con el servicio de energía suministrado por la empresa Electrificadora de Santander.

Equipos contraincendio: Al interior del edificio se cuenta con gabinetes contraincendios en cada uno de los pisos al igual que extintores ABC y SOLKAFLAM ubicados estratégicamente en la empresa.

Parqueaderos: Cuenta con parqueadero vigilado del edificio en el sótano, para los trabajadores se utiliza el parqueadero publico.

#### 7.4 Antecedentes Edificación

Bloque construido en 1975 y se le acondiciona en el 2003 para el funcionamiento de DELTHAC1 SEGURIDAD. El acceso se realiza por el acceso peatonal Noroccidental que da a las escaleras o ascensor.

##### 7.4.1 Hechos ocurridos en las Instalaciones

Se presenta desprendimiento del recubrimiento de la placa por vibración y humedad.

## 7.5 Seguridad Física

### 7.5.1 Área Exterior

#### 7.5.1.1 Habitantes del Área Inmediata

Durante el funcionamiento de DELTHA1 SEGURIDAD, en el área no ha existido problemas con los vecinos, siempre se ha tratado de llevar buenas relaciones con ellos. No se esta efectuado los correspondientes censos de vecindad y no se hacen coordinaciones de seguridad.

Problemática identificada en el sector es la de aspecto social por los cambios de política a nivel pensional tomada por el Estado.

Zona Inmediata

No existe señalización del área, las rutas que existen como acceso a evacuación.

### 7.5.2 Áreas Internas

TABLA CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

TIPOS	GRUPO	CANTID.	TAREAS	HORARIO	CONTRATOS	OBSERVACIONES
Oficina Ejecutivos Secretarias Oficinistas Logística Contabilidad Ventas	1	20	Labor administrativa  Mercadeo	Lunes a Viernes 08:00 - 18:30 Sábados 08:00 - 13:00 Festivo no laboran	6 meses o un año dependiendo antigüedad	Horas extras no remunerables por el tipo de contrato eventuales °
Técnica	1	7	Mantenimiento e Instalación	Lunes a Viernes 08:00 - 18:30 Sábados 08:00 - 13:00 Festivo no laboran	6 meses o un año dependiendo antigüedad	Un turno de 6:00 a 18:00 y un semanal incluido festivos y fin de semana
Seguridad	3	6	Control de Acceso y operadores			Esquema Delthac1
Flotante Visitantes Clientes Proveedores Practicantes Aprend. SENA	2	30/días 6/mes 5/mes 2/día 1/día	Dif. Actividades Servicios Promoción Actividades de Capacitación	Horario Laboral		

° Autoriza jefe inmediato

- En las instalaciones se encuentran laborando 33 personas pertenecientes a la empresa por contrato a seis meses o un año dependiendo de la antigüedad. Proceso de selección se realiza por parte de la oficina de Recursos Humanos y se realiza estudio de seguridad, visitas domiciliarias y seguimientos periódicos de la información.
- Los vehículos de la empresa y los empleados son parqueados en parqueadero público.
- Cuenta con recepción y exclusiva para el ingreso y egreso de los empleados y personal flotante. El control de acceso se identifica a la persona y se les entrega una escarapela de visitante, luego de ser sometidos a inspección al ingreso y a la salida. Esta permitido el ingreso de armas, pero no existe cilindro de descargue.
- Cuando falta el suministro de energía eléctrica cuenta con una planta que suple los requerimientos básicos de la empresa.

## 8 PUNTOS CRÍTICOS

De acuerdo al análisis de las actividades de la empresa, los resultados de un siniestro en términos de impacto que afecten el sistema, nos permiten establecer los puntos críticos. El sistema es vulnerable a:

a. **Víctimas:** De acuerdo a lo contemplado en el diseño del Panorama de Factores de Riesgos y Plan de Emergencias DELTHAC1 SEGURIDAD.

b. **Perdida de Información:** Hipotéticamente se generara una conflagración en el área de sistemas, la pérdida de información sería alto, puesto que no existen copias de seguridad en un lugar externo de DELTHAC1 SEGURIDAD. De acuerdo a las políticas de calidad, le retardarían el cumplimiento de competitividad y permanencia en el mercado. Afectaría al sistema en forma grave.

### FACTORES DE VULNERABILIDAD

DESCRIPCIÓN	SENSIBLE	POCO SENSIBLE
Victimas	X	
Perdidas Económicas		X
Daño Ambiental		X
Afectación Operación		X
Daño de Imagen		X
Pérdida de Mercado		
Pérdida de Información	X	

### GRADO DE SIGNIFICANCIA

<b>Tamaño Relativo</b>	<b>Alto</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>
	<b>Medio</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
	<b>Bajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
		<b>Potencial de Daño</b>		

### CUADRO DE SELECCIÓN DE AMENAZAS

AMENAZA	Tamaño Relativo	Potencial Daño	Significancia	SELECCIÓN
Sismos	3	2	6	Si
Incendio Estructural	2	2	4	Si
Falla estructural	2	3	6	Si
Atentado	1	3	3	Si
Sabotaje	1	3	3	Si

### RECURSOS AMENAZADOS

CÓDIGO	CATEGORÍA DE RECURSOS
01	Edificios
02	Estructura / Instalaciones
03	Información

## DESEGREGACIÓN DE RECURSOS

1. Edificio Torre Norte
  - 1.1. Ingreso
  - 1.2. Escaleras
  - 1.3. Ascensor
2. Cuarto Piso
  - 2.1. Central de Monitoreo
  - 2.2. Auditorio
  - 2.3. Gerencia
  - 2.4. Sala de Juntas
  - 2.5. Gerencia RRHH
  - 2.6. Asistente RRHH
  - 2.7. Desarrollo Humano
  - 2.8. Operaciones
  - 2.9. Asistente de Gerencia
  - 2.10. Gerencia de Proyectos
  - 2.11. Gimnasio
  - 2.12. Biblioteca
  - 2.13. Laboratorio Electrónica
  - 2.14. Electrónica
  - 2.15. Bodega Electrónica
  - 2.16. Bodega Física
  - 2.17. Cámaras
  - 2.18. Sistemas
  - 2.19. Contabilidad
  - 2.20. Archivo
  - 2.21. Sala Supervisión
  - 2.22. Secretaría Gerencia
  - 2.23. Auxiliar RRHH
  - 2.24. Practicante de Psicología
  - 2.25. Archivo Muerto
  - 2.26. Practicante Ing. Industrial
  - 2.27. Cafetería
  - 2.28. Comedor
  - 2.29. Sala de Descanso
  - 2.30. Oratorio
  - 2.31. Sala de Espera
  - 2.32. Sala VIP
3. Información digitalizada
4. Información documental
5. Información clasificada

## ESCENARIOS DE RIESGOS

### Recursos expuestos a una amenaza específica

	Incendio Estructural	Sismo	Falla Estructural	Atentado	Sabotaje
Ingreso	A-1	B-1	C-1	D-1	E-1
Escalera	A-2	B-2	C-2	D-2	E-2
Ascensor	A-3	B-3	C-3	D-3	E-3
Central de Monitoreo	A-4	B-4	C-4	D-4	E-4
Auditorio	A-5	B-5	C-5	D-5	E-5
Gerencia	A-6	B-6	C-6	D-6	E-6
Sala de Juntas	A-7	B-7	C-7	D-7	E-7
Gerencia RRHH	A-8	B-8	C-8	D-8	E-8
Asistente RRHH	A-9	B-9	C-9	D-9	E-9
Desarrollo Humano	A-10	B-10	C-10	D-10	E-10
Operaciones	A-11	B-11	C-11	D-11	E-11
Asistente de Gerencia	A-12	B-12	C-12	D-12	E-12
Gerencia de Proyectos	A-13	B-13	C-13	D-13	E-13
Gimnasio	A-14	B-14	C-14	D-14	E-14
Biblioteca	A-15	B-15	C-15	D-15	E-15
Laboratorio Electrónica	A-16	B-16	C-16	D-16	E-16
Electrónica	A-17	B-17	C-17	D-17	E-17
Bodega Electrónica	A-18	B-18	C-18	D-18	E-18
Bodega Física	A-19	B-19	C-19	D-19	E-19
Cámaras	A-20	B-20	C-20	D-20	E-20
Sistemas	A-21	B-21	C-21	D-21	E-21
Contabilidad	A-22	B-22	C-22	D-22	E-22
Archivo	A-23	B-23	C-23	D-23	E-23
Sala Supervisión	A-24	B-24	C-24	D-24	E-24
Secretaría Gerencia	A-25	B-25	C-25	D-25	E-25
Auxiliar RRHH	A-26	B-26	C-26	D-26	E-26
Practicante de Psicología	A-27	B-27	C-27	D-27	E-27
Archivo Muerto	A-28	B-28	C-28	D-28	E-28
Practicante Ing. Industrial	A-29	B-29	C-29	D-29	E-29
Cafetería	A-30	B-30	C-30	D-30	E-30
Comedor	A-31	B-31	C-31	D-31	E-31
Sala de Descanso	A-32	B-32	C-32	D-32	E-32
Oratorio	A-33	B-33	C-33	D-33	E-33
Sala de Espera	A-34	B-34	C-34	D-34	E-34
Sala VIP	A-35	B-35	C-35	D-35	E-35
Inform. digitalizada	A-36	B-36	C-36	D-36	E-36
Inform. documental	A-37	B-37	C-37	D-37	E-37
Inform. clasificada	A-38	B-38	C-38	D-38	E-38

Nota: La codificación presentada en el cuadro de Escenario de Riesgo es la desarrollada en los escenarios individuales, ejemplo, para el escenario A-Incendio Estructural, Recurso Amenazado 1, 2, 3... N.

## ESCALAS DE VALORACIÓN

### FRECUENCIA

VALOR	NIVEL	DEFINICIÓN DE CRITERIOS
1	<b>IMPROBABLE</b>	Difícil que ocurra
2	<b>REMOTO</b>	Muy baja probabilidad de ocurrencia
3	<b>ESPORÁDICO</b>	Baja probabilidad de ocurrencia
4	<b>OCASIONAL</b>	Limitada probabilidad de ocurrencia
5	<b>MODERADO</b>	Mediana probabilidad de ocurrencia
6	<b>FRECUENTE</b>	Significativa probabilidad de ocurrencia
7	<b>HABITUAL</b>	Alta probabilidad de ocurrencia
8	<b>CONSTANTE</b>	Muy alta probabilidad de ocurrencia

### FRECUENCIA

VALOR	NIVEL	CRITERIOS
1	<b>IMPROBABLE</b>	Menos de 1 caso en 200 años
2	<b>REMOTO</b>	1 caso entre 100 y 200 años
3	<b>ESPORÁDICO</b>	1 caso entre 50 y 100 años
4	<b>OCASIONAL</b>	1 caso entre 20 y 50 años
5	<b>MODERADO</b>	1 caso entre 5 y 20 años
6	<b>FRECUENTE</b>	1 caso entre 1 y 5 años
7	<b>HABITUAL</b>	Entre 1 y 12 casos al año
8	<b>CONSTANTE</b>	Mas de 12 casos al año

### CONSECUENCIAS

VALOR	NIVEL	AFECTACIÓN/DAÑO O PERDIDA
1	Insignificante	No afecta / mínimas
2	Marginal	No significativa / pequeños
5	Grave	Parcial temporal / Moderados
10	Critico	Total temporal / Significativos
20	Desastroso	Parcial permanente / considerable
50	Catastrófico	Total permanente / gran magnitud

### CONSECUENCIAS ESTRATEGICAS

VALOR	NIVEL	AFECTACIÓN / PERDIDAS DE INFORMACIÓN
1	Insignificante	Hasta el 10% de información no critica
2	Marginal	Entre el 10% y 30% no critica
5	Grave	Más del 30% no critica
10	Critico	Hasta el 10% de información critica
20	Desastroso	Entre 10% y 30% critica
50	Catastrófico	Más del 30% de información critica

### PERFIL DE RIESGO ESCENARIOS

Criterios de Aceptabilidad:

Aceptable	hasta el 2%	
Tolerable	del 2.1% al 4%	
Inaceptable	del 4.1% al 15%	
Inadmisible	más del 15%	

#### PERFIL DE RIESGO ESCENARIO A – INCENDIO ESTRUCTURAL

FRECUENCIA AMENAZA	8	CONSTANTE						
	7	HABITUAL						
	6	FRECUENCIA						
	5	MODERADO						
	4	OCASIONAL				4 –20 31–32	21 – 36	
	3	ESPORÁDICO						
	2	REMOTO		3–5–6–7 8 –9 –10 11–12–13 14–15–16 17–18–19 22–24–25 26–27–29 30–33–34 35				
	1	IMPROBABLE	1–2				23 – 28 37 – 38	
		<b>INSIGNIFICANTE</b>	<b>MARGINAL</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRITICO</b>	<b>DESASTROSO</b>	<b>CATASTROFICO</b>	
		1	2	5	10	20	50	
<b>CONSECUENCIA / VULNERABILIDAD</b>								

**PERFIL DE RIESGO ESCENARIO B- SISMO**

<b>FRECUENCIA AMENAZA</b>	8	<b>CONSTANTE</b>					
	7	<b>HABITUAL</b>					
	6	<b>FRECUENCIA</b>					
	5	<b>MODERADO</b>					
	4	<b>OCASIONAL</b>				4	21 – 36
	3	<b>ESPORÁDICO</b>					
	2	<b>REMOTO</b>		3-5-6-7 8 -9 -10 11-12-13 14-15-16 17-18-19 20-22-23 24-25-26 27-28-29 30-31-32 33-34-35 37 – 38			
	1	<b>IMPROBABLE</b>	1-2				
			<b>INSIGNIFICANTE</b>	<b>MARGINAL</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRITICO</b>	<b>DESASTROSO</b>
		1	2	5	10	20	50
<b>CONSECUENCIA / VULNERABILIDAD</b>							

**PERFIL DE RIESGO ESCENARIO C – FALLA ESTRUCTURAL**

<b>FRECUENCIA AMENAZA</b>	8	<b>CONSTANTE</b>					
	7	<b>HABITUAL</b>					
	6	<b>FRECUENCIA</b>					
	5	<b>MODERADO</b>					
	4	<b>OCASIONAL</b>				4	21 – 36
	3	<b>ESPORÁDICO</b>					
	2	<b>REMOTO</b>		3-5-6-7 8 -9 -10 11-12-13 14-15-16 17-18-19 20-22-23 24-25-26 27-28-29 30-31-32 33-34-35 37 – 38			
	1	<b>IMPROBABLE</b>	1-2				
			<b>INSIGNIFICANTE</b>	<b>MARGINAL</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRITICO</b>	<b>DESASTROSO</b>
		1	2	5	10	20	50
<b>CONSECUENCIA / VULNERABILIDAD</b>							

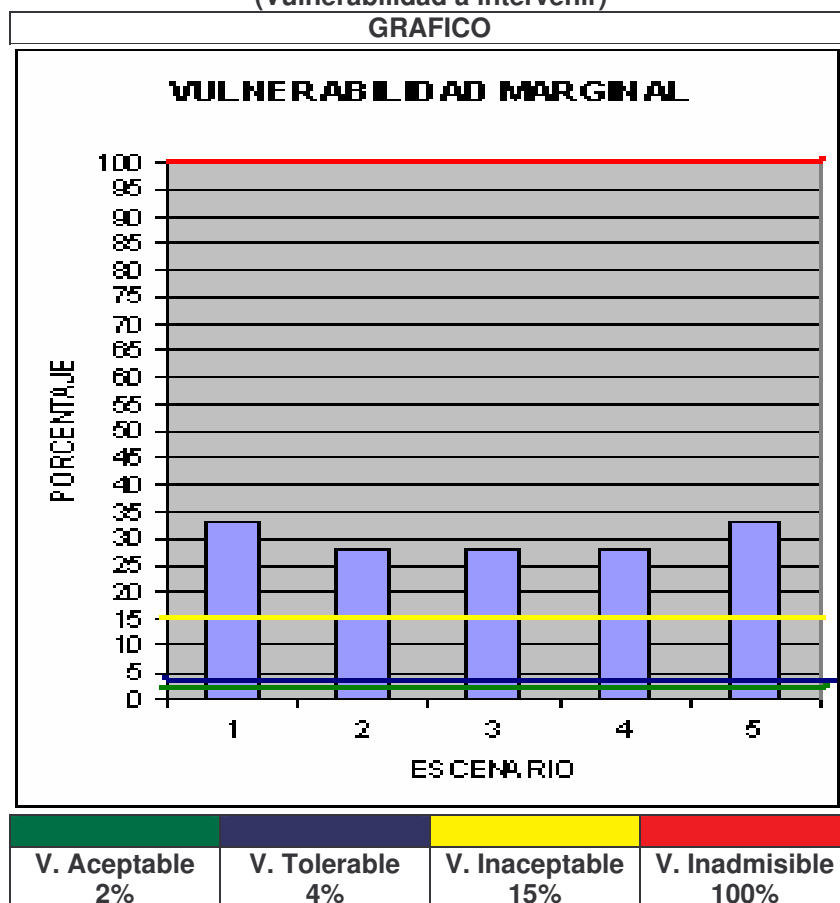
**PERFIL DE RIESGO ESCENARIO D- ATENTADO**

<b>FRECUENCIA AMENAZA</b>	8	<b>CONSTANTE</b>						
	7	<b>HABITUAL</b>						
	6	<b>FRECUENCIA</b>						
	5	<b>MODERADO</b>						
	4	<b>OCASIONAL</b>			4	21 – 36		
	3	<b>ESPORÁDICO</b>						
	2	<b>REMOTO</b>		3-5-6-7 8 -9 -10 11-12-13 14-15-16 17-18-19 20-22-23 24-25-26 27-28-29 30-31-32 33-34-35 37 - 38				
	1	<b>IMPROBABLE</b>	1-2					
			<b>INSIGNIFICANTE</b>	<b>MARGINAL</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRITICO</b>	<b>DESASTROSO</b>	<b>CATASTROFICO</b>
			1	2	5	10	20	50
<b>CONSECUENCIA / VULNERABILIDAD</b>								

**PERFIL DE RIESGO ESCENARIO E – SABOTAJE**

<b>FRECUENCIA AMENAZA</b>	8	<b>CONSTANTE</b>						
	7	<b>HABITUAL</b>						
	6	<b>FRECUENCIA</b>						
	5	<b>MODERADO</b>						
	4	<b>OCASIONAL</b>			4 -20 31-32	21 – 36		
	3	<b>ESPORÁDICO</b>						
	2	<b>REMOTO</b>		3-5-6-7 8 -9 -10 11-12-13 14-15-16 17-18-19 22-24-25 26-27-29 30-33-34 35				
	1	<b>IMPROBABLE</b>	1-2			23 – 28 37 - 38		
			<b>INSIGNIFICANTE</b>	<b>MARGINAL</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRITICO</b>	<b>DESASTROSO</b>	<b>CATASTROFICO</b>
			1	2	5	10	20	50
<b>CONSECUENCIA / VULNERABILIDAD</b>								

VULNERABILIDAD MARGINAL VM  
(Vulnerabilidad a intervenir)



De acuerdo al anterior análisis, se puede determinar con claridad que los puntos críticos del sistema son:

- Central de Monitoreo
- Sistemas
- Cámaras
- Sala de descanso
- Oratorio
- Archivo
- Archivo muerto

## 9 CONDUCTAS DE SEGURIDAD

### 9.1 Apropriadas

Se cuenta con personal de seguridad al ingreso del Edificio, para el ingreso a las instalaciones de la empresa se cuenta con una puerta eléctrica, la cuál es operada por la persona encargada de la oficina de control de acceso, y con exclusiva, dispuestos en un esquema apropiado para la seguridad física (esquema DELTHAC1 SEGURIDAD). Además la empresa cuenta con detectores de humo, detectores de movimiento y botones de pánico conectados a la central de policía. Adicionalmente cuenta la empresa con seguros para los empleados, edificación en caso de terremoto, incendio, falla estructural, etc., equipos y todos los bienes. El personal flotante visitante que ingresa a la empresa es identificado mediante un registro sistematizado entregándole escarapela que lo identifica como tal, no se permite el ingreso de armamento, con revisión previa con detector de metales, bolsos y paquetes.

Se registra igualmente al personal de planta, que le permite a la empresa ejercer mayor control sobre los empleados en el ingreso y egreso.

Se cuenta con buen soporte de seguridad electrónica y equipo cerrado de televisión.

En la actualidad se adelantan desarrollando trabajo de impermeabilización de placas que producen filtraciones por parte de la administración del edificio.

### 9.2 Inapropiadas

- No se cuenta con estudio de vecindades.
- No existen puertas y muros cortafuego
- No existe más de una salida de emergencia
- No existen rutas de evacuación de la edificación
- No están señalizadas vías de evacuación y equipos de contraincendios
- No se cuenta con sistema automático de control de incendios
- No existen hidrantes públicos y/o privados
- No se cuenta con bombas hidroneumáticas
- No se cuenta con hidrantes exteriores

- No se cuenta con sistema de iluminación de emergencia

### 9.3 POSIBLES HECHOS

- Vigilancia y contra vigilancia. Se facilita esta modalidad, ya que al ingreso a la Torre se aglomeran personas pensionadas, clientes de corporaciones, vendedores ambulantes, el acceso al piso es compartido con los visitantes del tercer piso.
- Espionaje contra la seguridad física a las instalaciones. El personal flotante de aspirantes, proveedores, auxiliares, practicantes, entre otros, a los cuales no se les ha realizado los respectivos estudios de seguridad, adición de las visitas domiciliarias.
- Contaminación por narcotráfico. Se sustenta como en el anterior punto.

### 9.4 OBSERVACIONES

- Incrementar extintores en las áreas críticas.
- No existen arcos detectores de metales.
- No existe demarcación de emergencia externa y áreas comunes.
- La oficina de sistemas es vulnerable a la sobrecarga del equipo de aire.
- Falta dispositivo para descargue de armas.

## 10 RECOMENDACIONES

### INTERVENCIÓN DE LA VULNERABILIDAD ESCENARIO A – INCENDIO ESTRUCTURAL

FRECUENCIA AMENAZA	8	CONSTANTE					
	7	HABITUAL					
	6	FRECUENCIA					
	5	MODERADO					
	4	OCASIONAL	4 –20 31–32 21–36		4–20 31–32	21–36	
	3	ESPORÁDICO					
	2	REMOTO					
	1	IMPROBABLE	23–28 37–38			23 – 28 37 – 38	
		<b>INSIGNIFICANTE</b>	<b>MARGINAL</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRITICO</b>	<b>DESASTROSO</b>	<b>CATASTROFICO</b>
		1	2	5	10	20	50
CONSECUENCIA / VULNERABILIDAD							

- Para 4, 21, 36, se recomendación medidas de tipo preventivo con la elaboración del plan de seguridad que debe contener el plan de emergencia, plan de recuperación, plan de respaldo.
- De tipo protectivo para 4 y 21, dotar de equipos extintores de fuego, pintura antifuego, en la medida de las posibilidades puertas y muros cortafuego. Adicional blindar el cableado lógico expuesto en la sala de descanso.
- Un programa de seguridad continuo contra incendios reducirá las pérdidas debidas al fuego al eliminar las causas de la mayoría de los incendios. Aplicable a todo el sistema en especial 23, 28, 37, 38.
- Crear la cultura al personal de la vigilancia de acciones subestándar y reportarlas.

**INTERVENCIÓN DE LA VULNERABILIDAD ESCENARIO B- SISMO, C – FALLA ESTRUCTURAL, D– ATENTADO**

<b>FRECUENCIA AMENAZA</b>	8	<b>CONSTANTE</b>						
	7	<b>HABITUAL</b>						
	6	<b>FRECUENCIA</b>						
	5	<b>MODERADO</b>						
	4	<b>OCASIONAL</b>		4 21 – 36	4	21 – 36		
	3	<b>ESPORÁDICO</b>						
	2	<b>REMOTO</b>						
	1	<b>IMPROBABLE</b>						
			<b>INSIGNIFICANTE</b>	<b>MARGINAL</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRITICO</b>	<b>DESASTROSO</b>	<b>CATASTROFICO</b>
			1	2	5	10	20	50
<b>CONSECUENCIA / VULNERABILIDAD</b>								

Para 4, 21, 36, se recomendación medidas de tipo preventivo con la elaboración del plan de seguridad que debe contener el plan de emergencia, plan de recuperación, plan de respaldo. Tramitar ante la Administración del edificio la impermeabilización de las terrazas del quinto piso para eliminar las humedades.

Realizar estudio de vecindades, monitoreos aleatorios al entorno de las instalaciones con aporte de información del personal de la empresa.

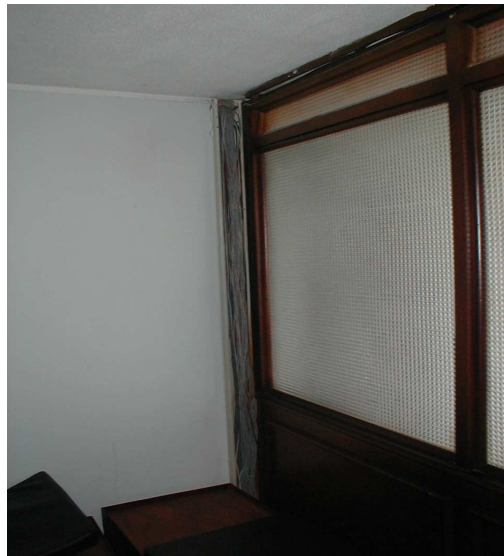
Recomendación general sugerir a la administración del Edificio la demarcación para evacuación en caso de emergencia.



Fotografía 1. Sistemas, de acuerdo a lo contemplado en los escenarios A,B,C, D y E.



Fotografía 2. Panel acometida eléctrica, de acuerdo a lo contemplado en los escenarios A,B,C, D y E.



Fotografía 3. Sala de descanso, de acuerdo a lo contemplado en los escenarios A,B,C, D y E.



Fotografía 4. Cámaras, de acuerdo a lo contemplado en los escenarios A,B,C, D y E.



Fotografía 5. Archivo, de acuerdo a lo contemplado en los escenarios A,B,C, D y E.



Fotografía 6. Panorámica archivo muerto, sala de descanso y oratorio acometida eléctrica, de acuerdo a lo contemplado en los escenarios A,B,C, D y E.



Fotografía 7. Central de Monitoreo, de acuerdo a lo contemplado en los escenarios A,B,C, D y E.