

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS) A PARTIR DE LA NORMA
BASC (Business Alliance for Secure Commerce) A LA EMPRESA
SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.**

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.

AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
NIT. 804.011.536-1



**ANTONIO FERNANDO ROMER RINCÓN
ID: 000074332**

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2010**

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS) A PARTIR DE LA NORMA
BASC (Business Alliance for Secure Commerce) A LA EMPRESA
SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.**

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.

AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

NIT. 804.011.536-1



ANTONIO FERNANDO ROMER RINCÓN
ID: 000074332

**Informe final de Práctica Empresarial como requisito de grado para optar por el
título de Ingeniero Industrial**

Directora:
Ing. Bertha García Sierra

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA, SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE INGENIERIAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2010**

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

BUSINESS **A**LLIANCE **F**OR **S**ECURE **C**OMMERCE

Bucaramanga, ____ de _____ de 2010

DEDICATORIA

Dedico este triunfo y todo mi esfuerzo a Dios padre

Por darme la fuerza necesaria para poder lograrlo.

A mis padres Manuel Antonio Romero Muñoz y Elvia Rincón

Por todo el apoyo incondicional, la fuerzas y energías que recibí de su parte.

A mis Hermanos Iván Manuel Romero Rincón y Betsabé Romero Rincón,

Ejemplos dignos de seguir, ya somos todos profesionales.

A mi novia Zulay Bibiana Castellanos Ramirez,

Mi gran motivo para salir adelante día a día, superando todos los obstáculos.

A mis familiares y amigos cercanos, quienes siempre estuvieron presentes en

todo momento.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

AGRADECIMIENTOS

A Dios doy gracias por todas sus bendiciones.

A SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA, el Doctor Fabián Gómez Cano y la Doctora Marcela Plata Hernández, gerente y subgerente de la compañía respectivamente, por brindarme la Oportunidad de desarrollar mi práctica en tan prestigiosa empresa.

Al Ingeniero Oscar Omar Antolinez por apoyarme a lo largo de la práctica y compartir todo su amplio conocimiento.

Al Teniente Roberto Ortiz, al Ingeniero Edwin Uribe, al Doctor Lisandro Monsalve grandes compañeros de trabajo.

A Yuyo, Cecilia, Ana María, María Isabel, Silvia, Nelson, Jorge Cárdenas, Villabona, Henry, Cumbe, Lidian, Don Víctor, Sirley, el My. López, Don Mauricio, Mary, Andrea, Arias, Arismendi y en general a todo el personal de SEGURIDAD DE ACRÓPOLIS LTDA por su colaboración incondicional en todo momento.

A mis padres, hermanos y demás familiares que siempre me brindaron su apoyo.

A la Universidad Pontificia Bolivariana por darme toda la formación necesaria tanto académica como personalmente para afrontar el mundo laboral, a la Ingeniera Bertha García, el Doctor Luis Eduardo, la Ingeniera Martha Rey, a Edwin Dugarte quién es un excelente docente con una brillante formación.

A mis compañeros de estudio Diego Uribe, Sergio Suarez, Diego Jerez, quienes estuvieron conmigo a lo largo de mi formación.

Un agradecimiento muy especial a mi compañera de estudio y más aún, mi gran amiga Liliana Rojas Ruiz, quien estuvo conmigo en todo momento brindándome

una muy linda amistad, incondicional e inigualable, con quien compartí grandes momentos en la vida universitaria.



CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCIÓN	14
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	15
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	21
3. ANTECEDENTES	23
4. JUSTIFICACIÓN	26
5. OBJETIVOS	27
5.1. Objetivo General	27
5.2. Objetivos Específicos	27
6. MARCO TEÓRICO	28
7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA	31
7.1. Análisis de las No Conformidades encontradas en la Auditoría inicial	31
7.2. Tomar Acciones Correctivas	33
7.3. Documentación de numerales y estándares de la norma	34
7.3.1 Elaboración de Documentos	35
7.4 Verificación de la implementación de los requisitos	36
7.4.1 Auditoría Interna	38
8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS	40
8.1. Mejoras Propuestas	40
8.2. Propuestas Implementadas	40
8.3. Evaluación de los Resultados	42
9. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN BASC	43
9.1. Resultado Auditoría de Certificación	43
9.2. Cierre de la No Conformidad Mayor	43
9.3. Auditoría Complementaria	44
10. CONCLUSIONES	45
11. RECOMENDACIONES	47



*B*USINESS *A*LLIANCE *F*OR *S*ECURE *C*OMMERCE

LISTA DE TABLAS

	PÁG
Tabla 1: Consolidado Diagnostico SGCS BASC	31
Tabla 2: Entrega de Documentos	37



*B*USINESS *A*LLIANCE *F*OR *S*ECURE *C*OMMERCE

LISTA DE FIGURAS

	PÁG
Figura 1. Logotipo de Seguridad Acrópolis Ltda	15
Figura 2. Estructura Organizacional	18
Figura 3. Empresas de la Cadena Logística del Comercio Internacional	24
Figura 4. Resumen Diagnóstico BASC Acrópolis	32
Figura 5. Estructura de la documentación del SGCS	35



LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. ACTA DE CIERRE PREAUDITORIA BASC

ANEXO B. DIAGNÓSTICO INICIAL

ANEXO C. PLANES DE TRABAJO SEMANALES

ANEXO D. FORMATO SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

ANEXO E. INFORME DE AVANCE SEMANA UNO Y DOS

ANEXO F. INFORME DE AVANCE SEMANA TRES Y CUATRO

ANEXO G. INFORME DE AVANCE SEMANA CINCO Y SEIS

ANEXO H. INFORME DE AVANCE SEMANA SIETE Y OCHO

ANEXO I. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

ANEXO J. PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS BASC 2010

ANEXO K. INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

ANEXO L. SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

ANEXO M. INDICADORES DE GESTIÓN

ANEXO N. REPORTE DE AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS) A PARTIR DE LA NORMA BASC (Business Alliance for Secure Commerce) A LA EMPRESA SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.

AUTOR: ANTONIO FERNANDO ROMERO RINCÓN.

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL.

DIRECTOR: BERTHA GARCÍA SIERRA.

SUPERVISOR: OSCAR OMAR ANTOLINEZ ANTOLINEZ.

RESUMEN

En este trabajo de grado se describe todas las labores y actividades realizadas durante la práctica en la empresa Seguridad Acrópolis Limitada.

Este trabajo tiene como objetivo generar y aplicar toda la documentación necesaria para cumplir con los requisitos de la norma y estándares BASC para poder alcanzar la certificación.

PALABRAS CLAVE: Requisitos, Norma, Estándares BASC, Certificación.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

GENERAL SUMMARY OF JOB GRADE

TITLE: DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND VERIFICATION OF THE SYSTEM IN CONTROL AND SECURITY MANAGEMENT (SGCS) FROM THE STANDARD BASC (Business Alliance for Secure Commerce) TO THE SECURITY ACROPOLIS COMPANY LTD.

AUTHOR: ANTONIO FERNANDO ROMERO RINCÓN.

SCHOOL: INDUSTRIAL ENGINEERING..

DIRECTOR: BERTHA GARCÍA SIERRA.

SUPERVISOR: OSCAR OMAR ANTOLINEZ ANTOLINEZ.

RESUMEN

In this paper grade describes all the tasks and activities during practice Acropolis Security Company Limited.

This work aims to generate and apply all necessary documentation to meet the requirements of the standard and BASC standards to achieve certification.

KEYWORDS: Requirements, standard, BASC standards, certification.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

INTRODUCCIÓN

En un mercado cada vez más competitivo, en el cual las empresas están en la constante búsqueda del mejoramiento continuo y de brindar un servicio cada vez más calificado para destacarse dentro de su sector, es indispensable brindar confianza y tranquilidad a sus clientes; la tranquilidad de que los procesos relacionados con la actividad económica de la empresa no están vinculados con actividades ilícitas tales como el contrabando y el narcotráfico, dado que en la actualidad muchas empresas se han dejado influenciar por este tipo de actividades.

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA con el firme propósito de brindarles a sus asociados de negocio la seguridad, tranquilidad y transparencia en sus procesos, decide implementar la certificación bajo la norma BASC.

Para dicho fin, SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA cuenta con un grupo Auditor formado y capacitado. Adicionalmente cuenta con el apoyo un practicante que ocupará el cargo de Asistente de Calidad y BASC quien será el encargado de realizar la documentación necesaria y la aplicación de la misma.

En este documento encontrará en detalle el trabajo realizado por el practicante en su etapa de productiva partiendo desde el diagnóstico inicial, la aplicación de los requisitos y su seguimiento hasta la Auditoría de Certificación.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

- **NOMBRE DE LA EMPRESA:** SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.

- **LOGOTIPO DE LA EMPRESA:**

Figura 1. Logotipo de Seguridad Acrópolis Ltda.



Fuente: Tomado del Manual del SGCS.

MISIÓN

“SEGURIDAD ACRÓPOLIS LIMITADA” tiene como misión brindar seguridad y protección a las personas y sus bienes, de manera continua y permanente, garantizando el desarrollo de nuestra organización empresarial. Propendiendo con ello llenar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes con cobertura nacional.

VISIÓN

Nuestra visión es alcanzar en el 2011 el reconocimiento por la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades de protección y seguridad encomendadas, procurando, además de la satisfacción de nuestros clientes, la consolidación como empresa seria y responsable en los diversos ámbitos de la Vigilancia y Seguridad Privada.

- ACTIVIDAD ECONÓMICA:

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA" está autorizada para prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades Fija, Móvil y Escoltas, con armas y demás medios caninos y tecnológicos incluyendo los servicios conexos como los de Asesoría, Consultoría e Investigaciones en Seguridad. En términos generales esas modalidades pueden definirse como a continuación se indica:

✓ MEDIOS TECNOLÓGICOS



SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA presta el servicio de instalación de circuitos cerrados de televisión e instalación y monitoreo permanente de alarmas.



✓ VIGILANCIA FIJA

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA presta el servicio de seguridad mediante el empleo de Vigilantes o Guardas de Seguridad (Con o sin Armas), con el propósito de dar seguridad y protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado dentro del territorio nacional

✓ VIGILANCIA MOVIL

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA presta el servicio de vigilancia con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o sector determinado con unidades móviles, ya sea caminando o mediante vehículo.



✓ ESCOLTAS



Es concretamente, la protección que se presta a través de Escoltas portando armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados. Tal protección puede ser a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro elemento durante su desplazamiento o movilización.

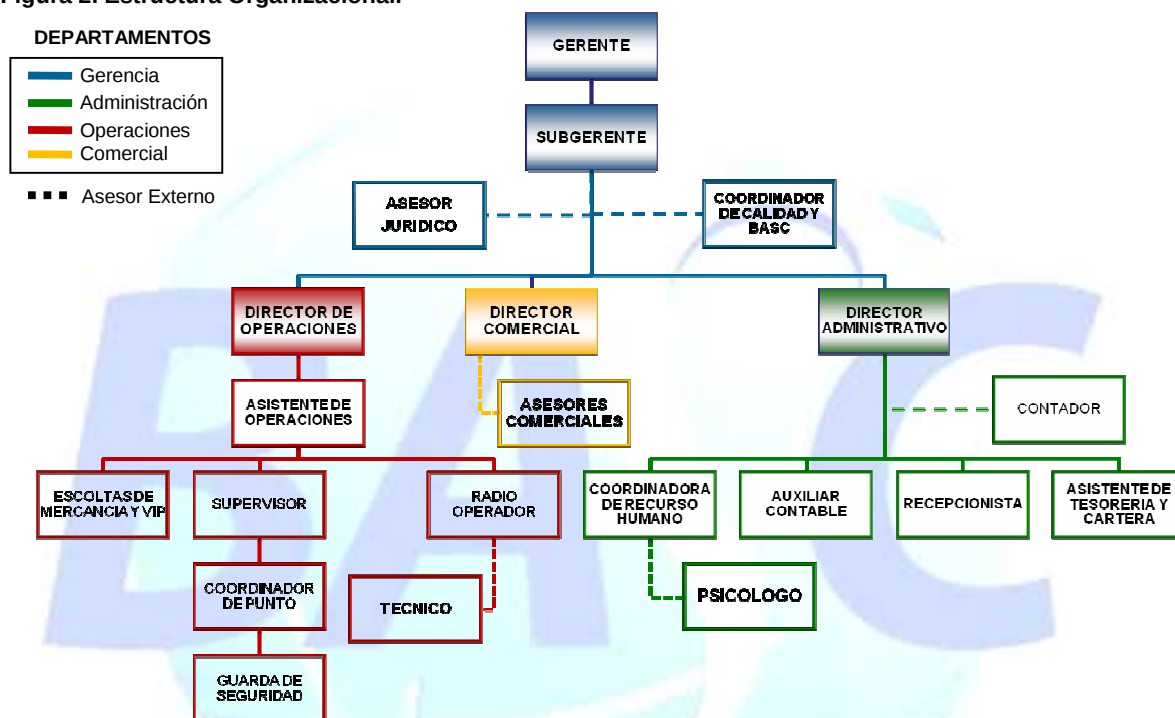


BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA se encuentra organizada en su sede corporativa en Bucaramanga de la siguiente manera:

Figura 2. Estructura Organizacional.



Fuente: Manual del SGCS, presentación de la Empresa.

Referente a las diferentes unidades establecidas alrededor del país, existe un coordinador para cada zona que hace las veces de director de operaciones. Es el encargado de realizar las labores correspondientes en el sitio de trabajo y coordinar junto con el jefe de operaciones de Bucaramanga las acciones a tomar correspondiente al personal.

Para el caso particular de Barrancabermeja, debido a la cantidad de unidades existentes y al potencial de negociación, se determinó nombrar un Director Regional para Barrancabermeja y un Director Administrativo.

- **TELEFONO:** 6343432

- **DIRECCION:** Calle 19 # 29 – 07

- **RESEÑA HISTORICA:**

La idea del nombre “SEGURIDAD ACRÓPOLIS” surge teniendo en cuenta a las ciudades construidas como fortalezas en la época romana, donde sus guerreros más valientes se posicionaban en lo más alto para repeler cualquier agresión de sus enemigos.

SEGURIDAD ACRÓPLOIS LTDA nace en la ciudad de Bucaramanga el 1º de Julio del año 2001 bajo la dirección del Mayor (r) Omar Ibarra Blanco, Yolanda Muñoz y Fabián Gómez Cano. En 2004 se vincula un nuevo socio, Marcela Plata Hernández, quien compra las acciones del Mayor (r) Omar Ibarra Blanco y Yolanda Muñoz quedando como únicos socios y dueños actuales el señor Fabián Gómez y la señora Marcela Plata Hernández.

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA inicia sus operaciones de vigilancia fija, móvil y escoltas el 1º de Noviembre del año 2002 con sede principal en la carrera 34 con calle 34 del barrio Álvarez de la ciudad de Bucaramanga, con clientes importantes como son DISTOYOTA, COPETTRAN, TORRES DE SAN REMO y A.R.G.

Con el paso del tiempo y con el firme propósito de consolidarse como una de las mejores empresas, reconocida a nivel nacional por la calidad de su servicio, SEGURIDAD ACRÓPOLIS se certifica bajo la Norma ISO 9001:2000, adquiere nuevas tecnologías como lo es la comunicación Trunking y Avantel, el paquete contable “Siigo” y adquiere nuevas armas (Pistolas y revólveres). En este mismo orden de ideas, SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA se ve en la necesidad adquirir trasladar sus oficinas en el año 2009 a medida que iba creciendo la empresa.

Actualmente SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA se encuentra ubicada en la calle 19 No. 29 – 07 en San Alonso, Bucaramanga y cuenta con una fuerza laboral de más de 1.100 hombres a nivel local y nacional, posicionada en siete de las más grandes e importantes ciudades del país.

- DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO.

Durante el tiempo que duró la práctica empresarial, el estudiante se encontró ubicado en una oficina dentro de las instalaciones de la empresa SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA. junto al Director de Operaciones, el Psicólogo y el Coordinado de Calidad y BASC. Esta oficina estaba dotada con un escritorio junto al Ingeniero OSCAR OMAR ANTOLINEZ ANTOLINEZ a quien le sirvió de apoyo en la documentación, realización de informes, estudio y evaluación de cada uno de los numerales de la norma BASC. Además contó con el equipo informático y de comunicación necesario que le permitieron el desarrollo de sus funciones de la manera más eficiente durante el tiempo que laboró.

- NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO (EMPRESA)

OSCAR OMAR ANTOLINEZ ANTOLINEZ

Cargo: Coordinador de Calidad y BASC.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA es una empresa que, a pesar del corto tiempo que lleva de funcionamiento comparado con otras grandes empresas del sector, ha crecido de forma acelerada en los últimos años.

La cantidad y la calidad de sus clientes aumentó de forma considerable a razón exponencial con el paso del tiempo, por eso no es de asombrar que la empresa haya aumentado su fuerza laboral en los dos últimos años pasando de 405 empleados a 915 empleados entre personal administrativo y operativo; es decir, aumentó en más del 100%.

Dada la calidad de los clientes y sus crecientes exigencias, SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA se ve en la necesidad de brindar un servicio de calidad a sus clientes, es por eso que en el año 2006 se logra certificar ante el ICONTEC y la IQNET, en las normas ISO 9001:2000.

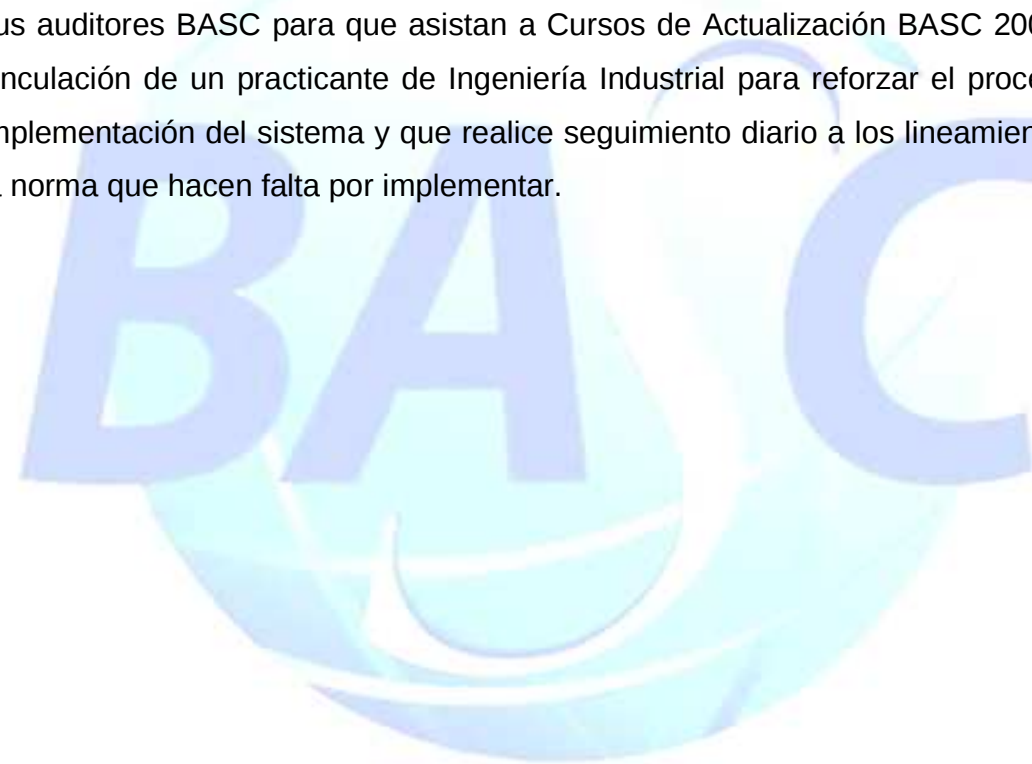
En la actualidad SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA en búsqueda de expandir aún más su número de clientes, inició el proceso de actualización con la norma ISO 9001:2008 y el proceso de certificación en el SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD bajo la norma BASC 2005.

Con la firme intención de lograr la certificación, SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA ha llevado a cabo la implementación de la norma BASC 2005. Sin embargo, en la pre auditoría realizada por el Capítulo BASC Oriente el 2 de Julio de 2009, se encontraron 25 No Conformidades con relación al cumplimiento de los estándares de la norma BASC 2005. **(ANEXO A)**

El Coordinador de Calidad y BASC informa a la Alta Gerencia el avance y nivel de implementación de la norma a través de comunicados internos.

En el último de estos comunicados se evidenció que solo un 41% del total de los requisitos se han cumplido. Del 59% que hace falta, existe un 23% que está en proceso y son mínimos los detalles que hacen falta para poder completarlos. Referente al restante 36% no se ha adelantado aún, y son principalmente debido a que la norma BASC 2005 tuvo una última actualización en el año 2008 y algunos lineamientos tuvieron variantes.

A partir de éste último informe surge la necesidad de la empresa por capacitar a sus auditores BASC para que asistan a Cursos de Actualización BASC 2008 y la vinculación de un practicante de Ingeniería Industrial para reforzar el proceso de implementación del sistema y que realice seguimiento diario a los lineamientos de la norma que hacen falta por implementar.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

3. ANTECEDENTES

BASC -Business Alliance for Secure Commerce-, es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales

Está constituida como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación "World BASC Organization" bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América

WBO es una organización liderada por el sector empresarial cuya misión es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional.

En esta organización podrán participar empresarios del mundo entero que estén convencidos de trabajar por un propósito común como es el de fortalecer el comercio internacional de una manera ágil y segura mediante la aplicación de estándares y procedimientos de seguridad reconocidos y avalados internacionalmente.¹

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

¹ QUIENES SOMOS. [on line].. [Citado el 27 de octubre de 2010]. Disponible en internet: <<http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>>

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.²

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA se encuentra dentro de la cadena logística del comercio internacional al ser una empresa de Seguridad privada, lo cual le permite iniciar su proceso de certificación bajo la norma BASC.

Figura 3. Empresas de la Cadena Logística del Comercio Internacionales



Fuente: Tomado de <http://www.wbasco.org/espanol/quienes-participan.htm>

Este proceso se inició en septiembre del año 2008, momento en el cual se realizó la inscripción para ser un asociado pre-seleccionado.

Durante este proceso, se ha ido implementando medidas internas con el fin de que la empresa cumpla con todos los requisitos exigidos por la norma. Sin embargo y, a pesar de todo el esfuerzo, dedicación y recursos puestos a disposición para poder certificarse, no se ha podido lograr esta meta; en la Pre Auditoría realizada en el mes de julio del año 2009 por personal del Capítulo BASC Oriente bajo la norma BASC versión 2 del 2005, se detectaron 25 no conformidades.

² LA NORMA BASC. [on line].. [Citado el 27 de octubre de 2010]. Disponible en internet: <<http://www.wbasco.org/espanol/normas.htm>>

Después de realizada esta pre auditoria, la empresa optó por implementar las medidas necesarias para cumplir a cabalidad con todos los requisitos, para solucionar las no conformidades halladas.

La norma BASC fue actualizada en el año 2008 y el inicio de su vigencia fue a partir de 1enero de 2009. En esta tercera versión se presentaron cambios en algunos requisitos y aparecieron nuevos requerimientos.

Con el propósito de conocer el grado de implementación de la nueva versión de la norma, el Coordinador de Calidad y BASC realizó una Auditoría Interna obteniendo como resultado 20 no conformidades, sin reportar como incumplimientos los numerales que faltaban por implementar. El resultado de la auditoría fue comunicado a la alta gerencia, dándole a conocer de manera explícita las no conformidades y detallando los numerales que aún no se habían implementado. Igualmente se plantearon las recomendaciones para agilizar el proceso de implementación y obtener finalmente la certificación. Como parte de las acciones propuestas están la necesidad de capacitar al personal en la actualización con la última versión de la norma, Norma BASC versión 3 2008, y la vinculación de un estudiante practicante a la empresa.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

4. JUSTIFICACIÓN

SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA está llevando a cabo el proceso de certificación en el Sistema de Gestión de Calidad, Control y Seguridad desde el mes de Septiembre del año 2008, momento en el cual diligenció la afiliación ante BASC Oriente con el fin de ser asociado pre-seleccionado.

Transcurrido dieciocho meses, la empresa aún no ha logrado certificarse debido a ciertos factores, tanto propios como externos a ella, sin embargo en una búsqueda por agilizar la certificación se crea la necesidad de un apoyo externo para la empresa, este apoyo se ve reflejado en la necesidad de vincular un practicante universitario que refuerce y agilice el proceso de preparación para la certificación.

Para SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA es apremiante lograr la certificación debido a que en septiembre de 2010 se vence el plazo para presentar la auditoría en caso de no hacerlo, de acuerdo con el Manual del Asociado de BASC, la empresa queda desafiada perdiéndose el costo pagado a BASC por el registro.

Adicionalmente para SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA es indispensable contar con la certificación dado que se resalta la imagen de la empresa y es reconocida por la seriedad, transparencia y distinción³, lo cual brinda prestigio en el sector y la oportunidad de expandir mercado.

³ BENEFICIOS PARA EMPRESAS. Folleto [On line] [Citado el 27 de octubre de 2010]. Disponible en internet.: <<http://www.wbasco.org/espanol/documentos/folleto-basc-espanol.pdf>>

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Obtener, generar y documentar la información necesaria para la obtención de la certificación del SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD para la empresa SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA bajo la norma BASC versión 3 del 2008 y apoyar al Coordinador de CALIDAD y BASC a la correcta implementación de los mismos.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los numerales de la norma BASC sobre los cuales la empresa obtuvo No Conformidades en la Auditoría Interna realizada previamente.
- Realizar las acciones correctivas pertinentes a cada uno de los numerales mencionados anteriormente.
- Analizar los numerales de la norma BASC sobre los cuales la empresa no ha implementado y realizar su respectiva documentación.
- Apoyar al Coordinador de Calidad y BASC en la verificación de la implementación de todos los requisitos de la norma por parte de la alta gerencia en la empresa.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

6. MARCO TEÓRICO

BASC fue creado en 1996, inicialmente como una alianza anti-contrabando, y hoy día ha ampliado su visión y dimensión hacia una alianza empresarial para el Comercio seguro, 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, en asociación con gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial.

BASC se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación, gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y controles seguros.

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 de BASC son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos.

La iniciativa BASC refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno, y a su vez, contribuye a desalentar fenómenos que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país.⁴

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

⁴ HISTORIA DEL BASC [On line] [Citado el 27 de octubre de 2010]. Disponible en internet.: <<http://www.wbasco.org/espanol/historia.htm#a1>>

ACCIÓN CORRECTIVA⁵: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA⁶: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACCIÓN DE MEJORA⁷: Toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas

AUDITORÍA⁸: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría

BASC⁹: (Business Alliance for Secure Commerce) Alianza Empresarial Para Un Comercio Seguro, es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Está constituida como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación “**World BASC Organization**” bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América

C-TPAT¹⁰: Customs-Trade Partnership Against Terrorism, Aduanas y Socios de Negocios contra el Terrorismo, C-TPAT por su sigla en inglés, es una iniciativa conjunta del Gobierno y las Empresas cuyo objetivo es construir relaciones de cooperación comercial que refuercen y mejoren la cadena de proveedores y la seguridad en la frontera de los Estados Unidos de América.

^{5 Y 6} NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTCISO 9000:2000; Términos y Definiciones

⁷ CONCEPTO ACCIÓN DE MEJORA. Tomado de internet. Disponible en <http://www.portcalidad.com/etiquetas/246-Acciones_de_mejora>>

⁸ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTCISO 9000:2000; Términos y Definiciones

⁹ World Basc Organization, Quiénes somos [online]. [Citado 16 de mayo de 2010] Disponible en internet <<http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>>

¹⁰ DEFINICIÓN C-TPAT. Tomado de internet. Disponible en< <http://www.c-tpatconnection.com/ESP/Default.aspx>>

ESTÁNDARES BASC¹¹: Conjunto de requerimientos específicos aplicables a las empresas que implementan un sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

GESTIÓN¹²: La Real Academia de la Lengua define gestión como la acción y efecto de administrar. Edward Deming menciona la gestión como “*Uso juicioso de medios para lograr los fines de la organización*”. Por lo tanto se podría decir que gestión son el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

NO CONFORMIDAD¹³: El no cumplimiento de un requisito especificado. Toda no conformidad deberá generar una acción correctiva o preventiva según sea el caso.

¹¹ NORMA BASC Versión 3-2008; Términos y Definiciones

¹² Real Academia Española RAE, Definición Gestión [online]; citado 16 de mayo de 2010] Disponible en internet <http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=gestion>

¹³ NORMA BASC Versión 3-2008; Términos y Definiciones

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA

7.1 Análisis de las No Conformidades encontradas en la Auditoría inicial.

Al comenzar la práctica empresarial, lo primero que se hizo fue un análisis detallado del estado actual de aplicación de los estándares de la norma BASC versión 3 del 2008, dado que la empresa inició el proceso de aplicación de los mismos pero bajo los estándares de la versión anterior con fecha de 2005. Con el resultado de esta revisión se elaboró el plan de acción a seguir. El diagnóstico inicial, actualizado al iniciar la práctica, se presenta en el anexo **ANEXO B**.

Este diagnóstico se hizo en forma de tabla, teniendo en cuenta los requisitos de la norma y contiene lo siguiente:

- El sector económico objeto de estudio
- El nombre del estándar
- Parte del estándar según los requisitos mínimos del C-TPAT, A o B.
- El numeral de la Norma en relación con los Estándares
- Sus respectivos enunciados
- Descripción detallada
- Calificación
- Observaciones

Al final del diagnóstico se realiza un consolidado para ver en detalle el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad que ha tenido la empresa Seguridad Acrópolis, tal y como se observa a continuación:

Tabla1: Consolidado Diagnostico SGCS BASC

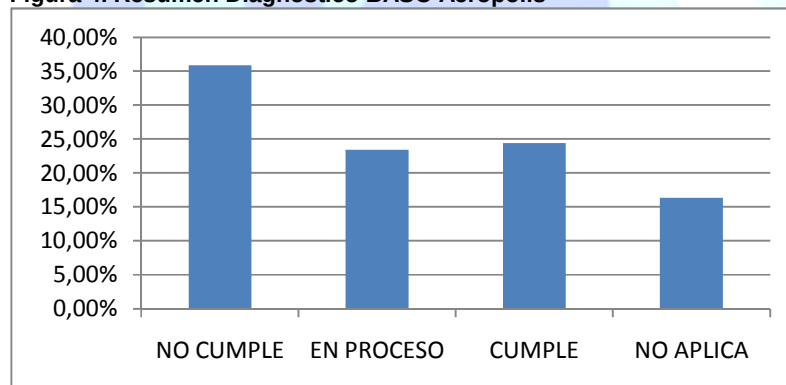
No.	ESTÁNDARES V. 3- 2008 parte B	NO CUMPLE	EN PROCESO	CUMPLE	NO APLICA	SUMATORIA HORIZONTAL
1	Estudio Legal	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
2	Sistema de Gestión	22,22%	33,33%	44,44%	0,00%	100,00%
3	Requisitos Asociados al Negocio	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%

4	Seguridad en el contenedor y/o remolque	25,00%	0,00%	75,00%	0,00%	100,00%
5	Seguridad de procesos	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%
6	Controles de acceso físico	40,00%	20,00%	40,00%	0,00%	100,00%
7	Seguridad Física	18,75%	37,50%	31,25%	12,50%	100,00%
8	Seguridad y administración del personal propio, subcontratado y/o suministrado	30,00%	10,00%	60,00%	0,00%	100,00%
9	Entrenamiento en seguridad y conciencia sobre amenazas	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
10	Seguridad de la Tecnología Informática	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
11	Control de documentos y de la información	50,00%	33,33%	16,67%	0,00%	100,00%
12	Logística de Recibo y Despacho de Carga	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
13	Control de Materias Primas y Material de Empaque	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%

NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGCS BASC	NO CUMPLE	EN PROCESO	CUMPLE	NO APLICA	
	35,84%	23,40%	24,41%	16,35%	

Fuente: Diagnóstico BASC 2008 Acrópolis.

Figura 4. Resumen Diagnóstico BASC Acrópolis



Fuente: Diagnóstico BASC 2008 Acrópolis.

Este es el punto de partida con el cual se realizó un plan de acción por medio de un Plan de Trabajo Semanal. Estos Planes de trabajos fueron realizados conjuntamente con el Ingeniero Oscar Antolinez y aprobados por él mismo. **(VER ANEXO C)**. Los planes semanales se realizaron hasta la fecha en la cual se acordó realizar una Auditoría interna para evaluar el avance en la aplicación de los requisitos de la norma.

7.2 Tomar Acciones Correctivas

Una vez realizado el diagnóstico y teniendo identificado cuales fueron las no conformidades, se procede a diligenciar, para cada No Conformidad, el formato “SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva”, en él se encuentra:

- Origen de la No Conformidad: Que puede ser como resultado de una Auditoría, por observación del personal de la empresa, por parte de un cliente u otro.
- Descripción detallada de la No Conformidad
- Cuáles son las Causas de la No Conformidad
- La acción a Implementar: Indicando la actividad, el responsable y el plazo para la implementación.

La no conformidad se dio a conocer a cada responsable para que se establezca el plan de acción a fin de solucionar cada incumplimiento. El seguimiento que realiza el jefe del proceso es acompañado por el practicante con el firme propósito de que se verifique que se está llevando registro de las acciones tomadas, revisando la evidencia a través de los registros o de los documentos elaborados.

El Practicante tiene la responsabilidad de revisar cada No Conformidad y determinar si se puede cerrar, comunicándole al Coordinador de Calidad y BASC los resultados para poder cerrar formalmente la No Conformidad, dejando el registro en el mismo formato “SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva”. **(VER ANEXO D).**

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

7.3 Documentación de numerales y estándares de la norma.

Para aquellos numerales en los cuales no se había hecho nada al respecto, el Ingeniero Oscar Antolinez, Coordinador de Calidad y BASC, dio vía libre al Practicante para que tomara las acciones necesarias para cumplir con los requisitos. Los numerales fueron organizados por grupos en el Plan de Trabajo semanal para que se trabajara sobre ellos.

Sin embargo el trabajo del practicante estuvo siempre supervisado por el Coordinador de Calidad y BASC.

Quincenalmente se realizaron reuniones con el Coordinador de Calidad y BASC con el fin de aclarar las inquietudes respecto al manejo que se le dio a cada uno de los numerales para cumplir con los requisitos de la norma. En esas reuniones se determinaba si el tratamiento era el óptimo o si era necesario realizarlo de una manera distinta.

En estas reuniones, además de discutir el tratamiento de los numerales, el practicante le entregaba un informe de avance.

En la semana uno y dos el nivel de implementación no fue el esperado, solo dos de las tareas planeadas tuvieron cumplimiento total. El compromiso por parte de los jefes de proceso no fue el ideal y por ende no se tuvieron los resultados esperados. **(ANEXO E)**

Para las semanas tres y cuatro, se cumplió con el 50% de las tareas programadas. **(ANEXO F)**

Para el mes de mayo se realizó de igual manera los informes de avance hasta la fecha en que se realizó la Auditoría Interna para evaluar cual había sido el alcance de la aplicación de la norma. **(ANEXO G y H)**

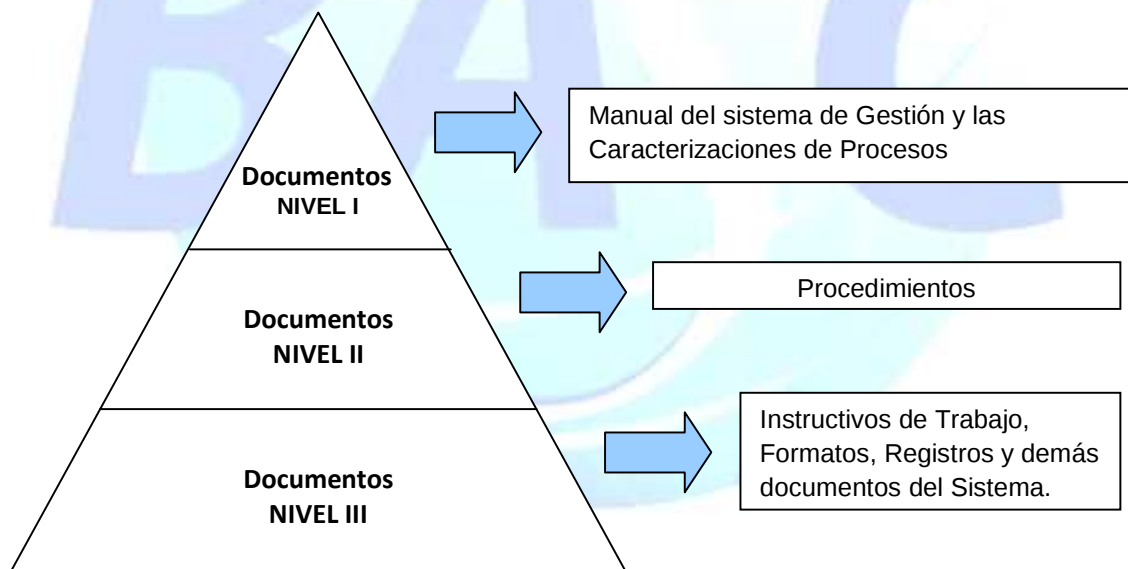
7.3.1 Elaboración de Documentos

Todos los anteriores requisitos de la norma deben estar correctamente documentados y para ello se requiere la realización de:

- Manuales
- Caracterización de Procesos
- Procedimiento
- Instructivo
- Planes de Calidad
- Formatos
- Ficha técnica
- Otros Documentos

Estos documentos se encuentran clasificados de la siguiente manera:

Figura 5. Estructura de la documentación del SGCS



Fuente: Procedimiento Control de Documentos, Seguridad Acrópolis.
En donde:

NIVEL I: Manual(es) y Caracterizaciones de Proceso del Sistema de Gestión.

Definen los lineamientos para el desarrollo de las actividades de SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA, que inciden sobre el desempeño en Calidad, Control y

Seguridad haciendo referencia a la estructura organizacional, los procesos y los procedimientos.

NIVEL II: Procedimientos

Estandarizan la ejecución de un proceso o tarea. Los procedimientos están diseñados para fines operativos y de aseguramiento.

NIVEL III: Instructivos de Trabajo

Detallan la manera específica de realizar una tarea, actividad o proceso en particular. En el Nivel III se consideran también los registros del Sistema de Gestión, los planos, los formatos y fichas técnicas utilizadas en la empresa.

Durante el tiempo de práctica, el practicante tenía entre sus funciones la elaboración de dichos documentos. La presentación de todos estos documentos, exceptuando la política, los documentos externos, y algunos formatos que por su diseño y estructura no lo permitan, se ve en el anexo **ANEXO I**.

7.4 Verificar la implementación de los Requisitos

Para la verificación de la implementación se procedió a realizar visitas periódicas a los puestos de trabajo para comprobar el correcto diligenciamiento de los registros.

Para dicho propósito, se contempló que:

- a) Todos los documentos originales se mantuvieron en medio magnético y solo se entregaron copias controladas a los jefes de proceso y/o a las personas que previamente fueron autorizadas por el gerente.
- b) Toda copia controlada distribuida mantuvo una marca de agua en diagonal visible en el documento con las palabras de “COPIA CONTROLADA”.

- c) Los documentos divulgados en medio magnético se protegieron mediante contraseña y/o en su defecto en formato PDF para evitar su alteración sin previa autorización.
- d) Para los documentos entregados en medio físico, se utilizó lo siguiente:
 - ✓ Manuales, procedimientos e instructivos: estos se entregaron con las firmas de elaboración, revisión y aprobación en la página de presentación del documento tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Entrega de Documentos

Elaborado por:	Revisó y Aprobó:
Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:

Fuente: Procedimiento Control de Documentos, Seguridad Acrópolis.

- ✓ Formatos, caracterizaciones y demás documentos: Se entregó una copia impresa con la palabra COPIA CONTROLADA para que sea reproducida para su uso.
- e) Se retiraron los documentos obsoletos del sitio de ubicación, al tiempo que hizo entrega de las revisiones vigentes.
- f) Verificar que en los sitios de trabajo de la empresa se encuentra disponible la versión vigente de los documentos del Sistema de Gestión que apliquen al área.
- g) Mantener archivados, en buen estado y disponibles los documentos originales de elementos relacionados con el Sistema de Gestión.

Solo se emiten documentos que estén previamente codificados y con las respectivas firmas de elaboración, revisión y aprobación.

7.4.1 Auditoría Interna.

La eficacia del seguimiento de la implementación de los requisitos se vio reflejada en la Auditoría que se programó para la fecha 15 y 16 del mes de junio.

Esta auditoría fue realizada por el grupo Auditor de la empresa, conformado por el Mayor Javier López, quién desempeña el cargo de Director comercial y a su vez es Jefe de Proceso; y el Ingeniero Oscar Antolinez quien desempeña el cargo de Coordinador de Calidad y BASC. El practicante estuvo presente en el proceso de auditoría haciendo un acompañamiento en cada uno de los procesos.

Los procesos Auditados dentro de la empresa fueron:

- PROCESO GESTIÓN GERENCIAL
- PROCESO GESTIÓN DE PERSONAL
- PROCESO ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGCS
- PROCESO DE SEGURIDAD
- PROCESO MEDIOS TECNOLÓGICOS
- PROCESO DE VIGILANCIA
- PROCESO DE GESTION COMERCIAL
- PROCESO DE GESTION DE COMPRAS

El proceso de Auditoría se llevo a cabo según el Plan de Auditorías diligenciado en el formato “**SA-F-009 Plan de Auditorías Internas BASC 2010**”. (VER ANEXO J)

En esta auditoría se evaluaron algunos puntos de la norma, escogidos previamente por el equipo auditor.

Después de realizada la auditoría, se procedió a realizar el Informe de Auditoría Interna en el cual se describieron los incumplimiento encontrados en cada uno de los procesos. En el **ANEXO K** se adjuntan los reportes de las no conformidades

Se realizó la observación de que los aspectos débiles relacionados en cada uno de los procesos fueran tratados lo antes posible, dejando evidencia de su

ejecución e informando sobre las mismas al equipo auditor o en su defecto al Practicante.

Para cada uno de las No Conformidades encontradas se procedió a diligenciar el formato "SA-F-007 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva" y se le informó en la Reunión de Cierre de Auditoría a cada uno de los responsables de la ejecución de dichas acciones lo que debían hacer.

En el **ANEXO L** se evidencia el trato que se le dio a cada una y la eficacia del mismo, cerrando de esa manera las No Conformidades encontradas en la Auditoría Interna.

En este punto se procede a realizar lo mencionado en el numeral 7.2.

Como se observa en las solicitudes de Acciones Correctivas o Preventivas, el practicante siempre estuvo presente en el seguimiento a la acción tomada.

Una vez cerradas estas No Conformidades, la empresa queda lista para recibir la Auditoria de Certificación por parte del BASC.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

8.1 Mejoras Propuestas

Durante el tiempo que duró la práctica, se observó que el principal motivo por el cual la aplicación de la norma estaba un poco atrasada era por la falta de compromiso y colaboración por parte de los jefes de procesos y demás trabajadores.

Para ello se propuso:

- Realizar reuniones semanales con el personal administrativo con el fin de recalcarles la importancia de su colaboración para obtener la certificación BASC.
- Realizar comunicados internos dirigidos a la alta gerencia en aquellas ocasiones en las que se reitere la falta de colaboración por parte de los jefes de procesos.
- Generar una plataforma virtual propia de la empresa, en la cual los jefes de procesos tengan su cuenta propia y manejen todos sus documentos del SGCS y la interacción de su proceso con los demás. Mantener actualizados los documentos y demás.

8.2 Propuestas Implementadas

- Semanalmente se realizaron reuniones con todo el personal administrativo incluido la alta gerencia. Estas reuniones se realizaban el primer día laboral de la semana y se discutía acerca de lo que se había realizado la semana anterior y de lo que se esperaba alcanzar a realizar en la semana que iniciaba.

Estas reuniones fueron fundamentales debido a que cada semana la alta gerencia tenía conocimiento de quienes estaban comprometidos con sacar adelante la certificación de la empresa.

De igual manera, el Jefe del proceso vigilancia, es decir el Director de Operaciones, realizaba reuniones con los supervisores y estos se convertirían en multiplicadores de la información, difundiendo las metas trazadas por la empresa y dándoles a conocer que la certificación no sólo dependía del personal administrativo sino también del personal operativo, llámese Supervisores, Coordinadores de Punto y Guardas de Seguridad.

- La alta gerencia aprobó el mecanismo de los comunicados internos de parte del Coordinador de Calidad y BASC o el Practicante hacia la gerencia, con el fin de tomar sanciones disciplinarias o llamados de atención a aquellos empleados que no colaboraran o no desarrollaran las funciones asignadas y que con esto entorpecieran la correcta ejecución de los requisitos de la norma.
- La propuesta de la plataforma sigue en pie. Hasta el momento se tiene estipulado inicialmente la creación de la página web y crear cuentas institucionales personalizadas para cada uno de los jefes de proceso.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

8.3 Evaluación de los resultados.

Todas las propuestas iban encaminadas a fomentar la participación de los jefes de procesos en la implementación de la norma y que estuviesen preparados para atender la Auditoría de Certificación por parte del BASC.

Para cada proceso se tienen establecidos indicadores de gestión que permiten hacer el seguimiento a la eficacia del proceso. En el **ANEXO M** se presentan los indicadores de cada proceso.



9. AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN BASC

9.1 Resultado Auditoría de Certificación

El día 2 de septiembre de 2010 se realizó la Auditoría de Certificación BASC en la empresa. En dicha Auditoria se encontraron Cuatro No Conformidades Menores y Una No Conformidad Mayor, por lo que la empresa no pudo Obtener la Certificación. **(Ver ANEXO N)**

No obstante, se otorgó un mes de plazo para dar tratamiento a dichas No Conformidades y dar cierre a las mismas aunque en la Auditoria complementaria se basaría solo en la No Conformidad Mayor.

9.2 Cierre de la No Conformidad Mayor

La prioridad para lograr la certificación era cerrar la No Conformidad Mayor la cual hacía relación a la falta de Control Operacional por parte de la empresa en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín. En estas ciudades se evidenciaron prácticas operacionales diferentes a las ejecutadas en la sede principal. Con esto se incumple con los requisitos 4.2.4 “Previsiones” y 4.3.6 “Control operacional”.

Las acciones tomadas fueron:

- Realizar la programación de turnos para llevar registro y control desde la sede principal de SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA en Bucaramanga y hacer entrega de las mismas a los Coordinadores de punto de cada ciudad.
- Solicitar a los Coordinadores de punto las novedades de supervisión presentadas en los últimos seis meses e incluirlas para la valoración del indicador de gestión.
- Se realizaron revistas de control a las unidades de cada ciudad.

- Se asignó a los Coordinadores de Punto para realizar las visitas domiciliarias a los guardas de seguridad de la compañía.
- Vía E-mail se coordinó el diligenciamiento del formato “SA-F-079 Hoja de vida del Armamento” y “SA-F-080 Hoja de vida de Radios” para manejar control del inventario de armamento, munición y medios de comunicación en cada ciudad.
- Se solicitó a cada Coordinador de punto toda la documentación del personal necesaria para laborar, es decir Hoja de vida, cursos de vigilancia vigentes, credencial.

9.3 Auditoría Complementaria

El día 20 de Octubre de 2010 se realizó la Auditoría complementaria en la cual la No Conformidad Mayor pasa a ser una No Conformidad Menor y con esto se consigue la Certificación BASC.

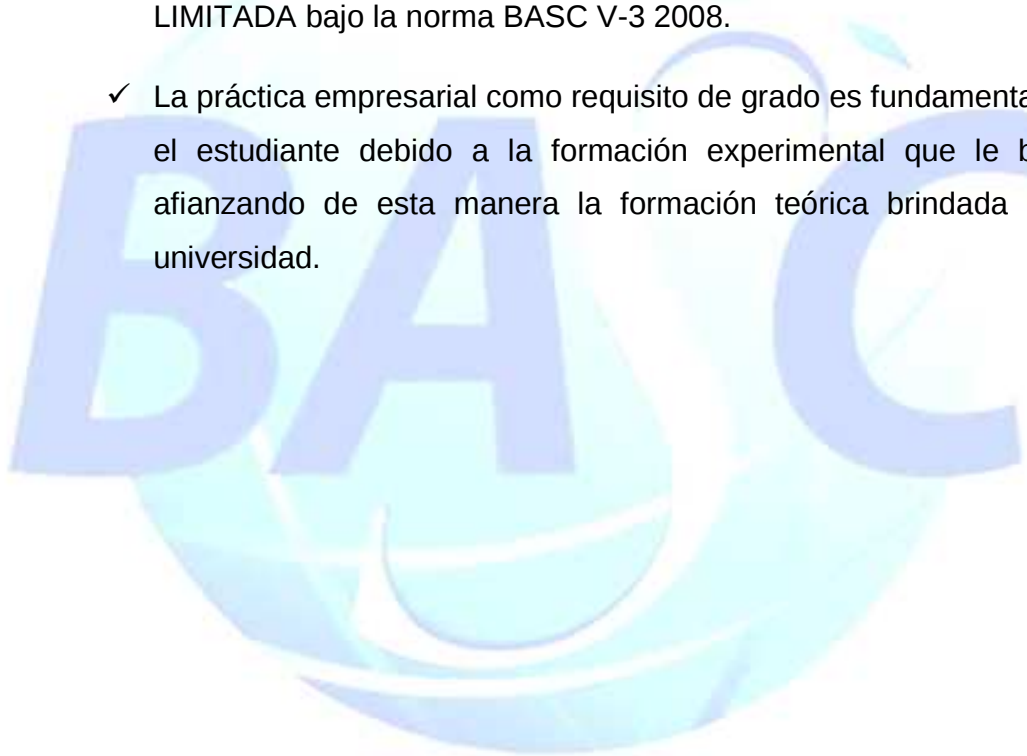
Sin embargo, en un año se realizará una Auditoría de seguimiento en la cual se evaluará el trato que se le ha dado a las No Conformidades Menores para dar cierre a las mismas.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

10.CONCLUSIONES

- ✓ Se realizó un análisis inicial para conocer el grado de implementación de los requisitos de la Norma BASC V-3 2008, encontrándose que aún hacía falta la implementación del 35,84% de la norma en la empresa.
- ✓ El análisis de las No Conformidades encontradas se pudo desarrollar de una forma más organizada al realizarse aplicando el procedimiento documentado establecido para dicho fin.
- ✓ Para tomar las acciones correctivas pertinentes a mejorar aquellas no conformidades encontradas, fue indispensable la participación activa de cada uno de los jefes de procesos y su compromiso en el seguimiento de la aplicación de estas acciones.
- ✓ Se estudiaron los requisitos de la norma que faltaban por implementar, se estableció la documentación requerida y se realizó la correspondiente implementación y se hizo el seguimiento para verificar la aplicación.
- ✓ Durante el desarrollo de la práctica, el estudiante mantuvo informada a la Gerencia sobre el avance de las actividades y el logro de las metas propuestas, hecho que fortaleció el compromiso de la alta Dirección y posibilitó el cumplimiento del cronograma de trabajo propuesto.
- ✓ Dado que la empresa ya había experimentado un proceso de certificación, con el Sistema de Gestión de Calidad, los jefes de procesos ya conocían la mecánica de un modelo de Gestión, hecho facilitó el desarrollo de las actividades.

- ✓ Es estudiante en práctica apoyó todo el proceso de preparación para la auditoría de certificación, mediante el acompañamiento en la elaboración de los procedimientos y formatos, el seguimiento a la implementación de los documentos establecidos, el acompañamiento en la solución de las no conformidades tanto de la auditoría interna como la de la auditoría de certificación.
- ✓ Se logró la Certificación de la empresa SEGURIDAD ACRÓPOLIS LIMITADA bajo la norma BASC V-3 2008.
- ✓ La práctica empresarial como requisito de grado es fundamental para el estudiante debido a la formación experimental que le brinda, afianzando de esta manera la formación teórica brindada por la universidad.



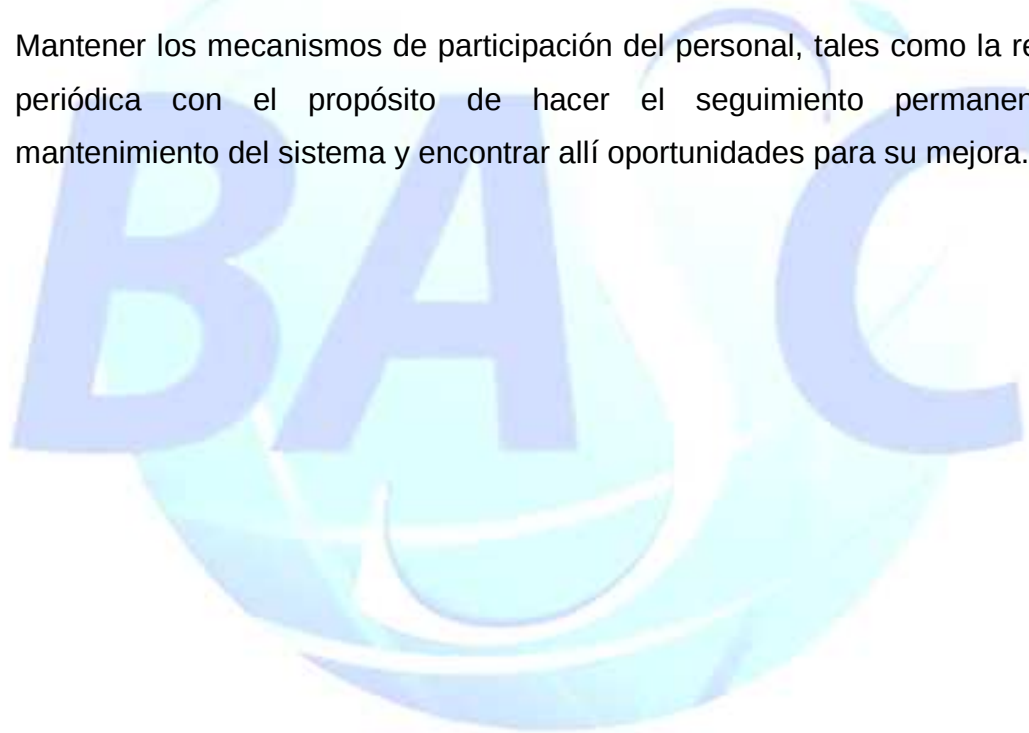
BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

11. RECOMENDACIONES

Es indispensable para la empresa que los jefes de procesos mantengan las buenas prácticas que aplicaron durante el periodo de preparación para presentar la auditoría de certificación.

Mantener el compromiso con la implementación, siguiendo todas las actividades planeadas en la documentación establecida, evitando de esta manera que el sistema se debilite y se pierdan los esfuerzos invertidos.

Mantener los mecanismos de participación del personal, tales como la reunión periódica con el propósito de hacer el seguimiento permanente al mantenimiento del sistema y encontrar allí oportunidades para su mejora.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

BIBLIOGRAFÍA

- QUIENES SOMOS. [on line]. [Citado el 27 de octubre de 2010]. Disponible en internet: <<http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>>
- LA NORMA BASC. [on line]. [Citado el 27 de octubre de 2010]. Disponible en internet: <<http://www.wbasco.org/espanol/normas.htm>>
- BENEFICIOS PARA EMPRESAS. Folleto [On line] [Citado el 27 de octubre de 2010]. Disponible en internet.: <<http://www.wbasco.org/espanol/documentos/folleto-basc-espanol.pdf>>
- HISTORIA DEL BASC [On line] [Citado el 27 de octubre de 2010]. Disponible en internet.: <<http://www.wbasco.org/espanol/historia.htm#a1>>
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTCISO 9000:2000; Términos y Definiciones
- CONCEPTO ACCIÓN DE MEJORA. Tomado de internet. Disponible en <http://www.portcalidad.com/etiquetas/246-Acciones_de_mejora>>
- World Basc Organization, Quiénes somos [online]. [Citado 16 de mayo de 2010] Disponible en internet <<http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>>
- DEFINICIÓN C-TPAT. Tomado de internet. Disponible en< <http://www.c-tpatconnection.com/ESP/Default.aspx>>
- NORMA BASC Versión 3-2008; Términos y Definiciones
- Real Academia Española RAE, Definición Gestión [online]; citado 16 de mayo de 2010] Disponible en internet <http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=gestion>



*B*USINESS *A*LLIANCE *F*OR *S*ECURE *C*OMMERCE

ANEXO A. ACTA DE CIERRE PREAUDITORIA BASC

	ACTA DE REUNION DE CIERRE		CODIGO:	F-005-INS
			FECHA DE VIGENCIA:	23-02-08
			VERSION:	2
			Pagina 1 de 2	
ACTA DE REUNION				
Fecha: JULIO 2 DE 2009			De: 06:15:00 p.m.	Hasta: 06:30:00 p.m.
Empresa: SEGURIDAD ACROPOLIS			Ciudad: BUCARAMANGA	
ASISTENTES				
NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA	
OSCAR ANTOLINEZ	COORD. CALIDAD			
CECILIA CORTES	RRHH			
MARIA MORENO	NOMINA y COMPRAS			
PEDRO NEL CUELLAR	DIR. OPERACIONES			
MARCELA PLATA	GER. ADTIVA y FINANC			
FABIAN GOMEZ	GERENTE			
TEMAS TRATADOS				
1. Agradecimiento al equipo de la empresa por la Colaboración prestada durante la Auditoria. 2. Lectura de los principales resultados. Presentación de Fortalezas. 3. Presentación de oportunidades de mejoramiento. 4. Hallazgos. 5. Conclusión de la Auditoria. 6. Procedimiento de presentación del informe.				
PREPARACION PROXIMA REUNION				
		FECHA:		
		HORA:		

	ACTA DE REUNION DE CIERRE	CODIGO:	F-005-INS
		FECHA DE VIGENCIA:	23-02-08
		VERSION:	2
		Pagina 2 de 2	
HALLAZGOS ENCONTRADOS:		(F :	
Fortaleza - O : Observación - M : No conformidad Mayor - m : No conformidad menor)			
1. AGRADECIMIENTO.			
EL AUDITOR AGRADECE A SEGURIDAD ACROPOLIS Y SU EQUIPO HUMANO POR SU DISPOSICION PARA EL EJERCICIO DE AUDITORIA			
2. FORTALEZAS			
LA RECETIVIDAD DE LOS HALLAZGOS PERMITE LA ORIENTACION DEL SISITEMA A LA MEJORA CONTINUA			
EL USO DE ARMAS NO LETALES EN LA PRESTACION DE SERVICIO ES UNA ALTERNATIVA IMPORTANTE EN SEGURIDAD			
A PESAR DEL POCO TIEMPO EN LAS INSTALACIONES SE CUENTA CON UN CCTV ESTRUCTURADO			
3. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO y OBSERVACIONES			
2.2: SE REQUIERE CONTEMPLAR y VALORAR EL RIESGO DE LOS TURNADORES ESPORADICOS EN RAZON AL CUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS DE SEGURIDAD ESTABLECIDOS, FORTALECER LA EVALUACION Y DARLA A CONOCER A TODO NIVEL			
2.4: SE REQUIERE LA MEDICION DE CONFORMIDAD CON LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS			
2.8: SE RECOMIENDA INCLUIR EL LISTADO DE OBJETIVOS			
2.13: SE REQUIERE QUE LOS HALLAZGOS PROVENIENTES DE CLIENTES (QUEJSA, RECLAMOS, SINIESTROS, ETC) SEAN TRATADOS COMO ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS SEGÚN EL CASO ACORDE A LA PERTINENCIA QUE LA EMPRESA ESTIME CONVENIENTE ASI COMO DE IGUAL MANERA LOS INFORMES DE SUPERVISION			
3.6: SE REQUIERE ACTUALIZAR EL REGISTRO EN TODOS LOS CASOS INCLUYENDO LOS ELEMENTOS DEL SGCS BASC			
3.18: SE REQUIERE REFORZAR ESTE TEMA EN LA NUEVA SEDE			
3.21: SE REQUIERE ACTUALIZAR EL REGISTRO DE HUELLAS DACTILARES EN LAS HOJAS DE VIDA			
4.1: SE REQUIERE ACTUALIZAR LA FORMACION DISPUESTA EN EL PERFIL ACORDE AL ENCARGADO			
4.25: SE REQUIERE COMPLETAR ACORDE A O PREVISTO			
5.20: SE REQUIERE ESPECIFICAR EL LUGAR DE ALMACENAMIENTO DE MUNICION Y ARMAS (SE ENCUENTRA EN TRASLADO DE INSTALACIONES)			
7.8: SE REQUEIRE ESTABLECER EL CONTROL RESPECTIVO EN ESTA ACTIVIDAD IMPORTANTE			
7.9: SE REQUIERE REVISAR LA ACTUALIZACION DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS ACORDE A LO IDENTIFICADO POR LA ORGANIZACIÓN			
8.6: SE REQUIERE LA ACTUALIZACION DE LOS DOCUMENTOS DE LSO PROVEEDORES			
4. HALLAZGOS			
SE EVIDENCIARON 25 NO CONFORMIDADES CON RELACION AL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE LA NORMA BASC: 1.3, 2.3, 2.6, 2.9, 2.10, 3.3, 3.5, 3.10, 3.19, 4.2, 4.4, 4.6, 4.15, 4.20, 4.23, 4.24, 4.27, 4.28, 7.3, 7.9, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.7, 10.1			
SE EVIDENCIARON 2 NO CONFORMIDADES CON RELACION A LA NORMA BASC NUMERAL 4.3.6: NO SE EVIDENCIA LA VISITA PRELIMINAR AL CLIENTE EN ALGUNOS CASOS; NO SE EVIDENCIA PROCEDIMIENTOS ESCRITOS PARA EL MANTENIMIENTO DE * ARMAS DE FUEGO y COMUNICACIONES			
5. CONCLUSION DE LA AUDITORIA			
SE REQUIERE CERRAR LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS E IMPLEMENTAR ADECUADAMENTE EL SISTEMA ORIENTADO HACIA LA MEJORA CONTINUA PARA EMITIR UN CONCEPTO FAVORABLE EN LA PROXIMA AUDITORIA DE CERTIFICACION			
			
FREDDY ALFONSO CARREÑO			
AUDITOR INTERNACIONAL WBO COD: 5 - 007 - 3			

ANEXO B. DIAGNÓSTICO INICIAL

RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA:

FECHA DE EJECUCION DEL DIAGNOSTICO:

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE HACER EL DIAGNOSTICO:

SECTOR:

SEGURIDAD ACROPOLIS

Año 2010

Ing. Oscar Antolínez - Antonio Romero

Vigilancia y Seguridad Privada

SI

Ya se le esta dando cumplimiento por parte de la empresa

NO

No se tiene establecido, es necesario implementar

N/A

El estandar no aplica de acuerdo a la operación

P/A

Posible de aplicar, se tiene de manera parcial y se puede mejorar

REQUISITOS MINIMOS DE SEGURIDAD C-TPAT Y BASC														
Portad	ins Ten	banero				ESTANDAR	PARTE	NUMERAL ESTANDAR	Norma Bas c 3-200	ENUNCIADO Norma BASC	ENUNCIADO Parte A	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
E	T	A	V	I	Z	Estudio Legal	B	1.1	4.2.3	Requisitos legales y de otra indole		Se tiene que tener un listado de los requisitos legales que le son aplicables a la Empresa para su operación y estos tienen que encontrarse actualizados y disponibles	NO	No se cuenta con un listado de requisitos legales sim embargo, se cuenta con el formto SA-F-071 para dicho fin.
E	T	A	V	I	Z	Estudio Legal			4.2.2	Gestión del riesgo		La Organización debe establecer y mantener un procedimiento documentado para establecer e implementar un proceso de gestión del riesgo que permita la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos.	NO	
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.1	4.0.2	Revision Inicial del Sistema		Tiene que existir un diagnostico o revisión inicial al estado de la organización que permita medir el avance en la implementación y en el mantenimiento del sistema de Gestión.	SI	Desarrollado a traves de este documento
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.2	4.1	Política de control y seguridad		La Empresa debe / tiene elaborar, publicar y difundir la politica de Seguridad que incluya la prevención contra actividades ilícitas, practicas de narcotráfico, terrorismo y otros.	SI	Se observa publicada y es divulgada atraves de folletos al personal
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.3	4.2.4	A Previsiones		Deben / tienen determinarse los objetivos de seguridad que garanticen el cumplimiento de la política de seguridad	SI	Se identificaron el cuadro de mando de indicadores del SGI
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.4	4.3.1	Estructura, responsabilidad y autoridad		Deben / tienen definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad.	P/A	Se requiere actualizar, ya que hay nuevos cargos.
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.5	4.5	Revision por parte de la gerencia		La Alta Dirección de la Empresa tiene que realizar mínimo, una revisión anual del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para asegurarse de su cumplimiento	NO	No se ha realizado con respecto a la nueva version
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.6	4.3.1	Estructura, responsabilidad y autoridad		Debe / tiene 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	SI	Es el General General
E	T	A	V			Sistema de Gestión	B	2.7	4.4.3	Registros		Debe elaborarse un manual de seguridad BASC que describa el cumplimiento de los requerimientos descritos en los Estándares de Seguridad y en los elementos del sistema de gestión en control y seguridad.	SI	
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.8	4.4.4	Auditoria		Tiene que realizarse cuando menos, un ciclo de auditorías internas anualmente, para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo.	NO	
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.9	4.4.4	Auditoria		Debe / tiene disponerse de un equipo de auditores internos, competente en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.	P/A	Aunque se tiene 2 auditores internos BASC, solo uno tiene actualización de version 2008

E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.10	4.3.6	Control Operacional	Deben / tiene identificarse los procesos que realiza la organización, utilizando la metodología del mapa de procesos.	SI	
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.11	4.3.6	Control Operacional	Deben / tienen caracterizarse los procesos, identificando entradas, salidas, indicadores de medición, requisitos a cumplir, documentos a utilizar y responsables del proceso.	P/A	Falta el de seguridad en las instalaciones el cual debe unirse con el de Seguridad Informática
E	T	A	V	I	Z	Sistema de Gestión	B	2.12	4.4.2	Acciones correctivas y/o preventivas	Debe / tiene documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva.	SI	No obstante, falta el registro de las acciones relacionadas con la nueva versión
			V			Requisitos de los Asociados del Negocio	A	1	4.3.6	Control Operacional	Requisitos de los asociados de negocios A menos que este expresamente indicado, con el objeto de implementar los estándares mínimos de BASC, el término "Asociado de Negocios" incluye a todos los terceros dentro de la cadena de suministro con el cual las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada voluntariamente y por su propia iniciativa vincula dentro de sus obligaciones. Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada tienen que tener procedimientos escritos y verificables para el estudio de nuevos Asociados de Negocios, más allá de los requisitos financieros, incluyendo indicadores de seguridad.	NO	Falta procedimiento de selección de clientes
			V			Requisitos de los Asociados del Negocio	A	1.a	4.3.6	Control Operacional	Procedimientos documentados exigidos para Asociados de Negocio Deben existir procedimientos escritos para evaluar a los asociados de negocios que identifiquen factores o prácticas específicas cuya presencia activaría un examen adicional por parte de las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada. BASC trabajara en cooperación con las Empresas de vigilancia y Seguridad Privada para identificar información específica acerca de qué factores, prácticas o riesgos sean relevantes. Para aquellos asociados de negocios que cumplan con los requisitos para obtener la certificación BASC (por ejemplo exportadores, importadores, operadores logísticos, y en general a todos aquellos a los cuales las empresas de Seguridad y Vigilancia Privada les presten servicios, certificado BASC, número de certificado, etc.) indicando si estos asociados están o no certificados por BASC.	P/A	
			V			Requisitos de los Asociados del Negocio	A	1.b	4.3.6	Control Operacional	Para asociados de negocio no BASC, requisito escrito de criterios de seguridad equivalentes al BASC Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada deben asegurar que los proveedores de servicio por contrato se comprometan a seguir los requisitos de seguridad de BASC mediante acuerdos contractuales.	NO	Se requiere la realización de acuerdos contractuales
			V			Requisitos de los Asociados del Negocio	A	1.c	4.3.6	Control Operacional	Documentación exigida para los asociados de negocio de participación en programas extranjeros de SCS En forma similar, los asociados de negocios actuales o futuros que hayan obtenido certificación en un programa de seguridad de la cadena de suministro administrado por una autoridad aduanera extranjera deben indicar su situación de participación a las Empresas de Vigilancia y seguridad Privada. Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada deben mantener una lista de proveedores certificados BASC, en todas las categorías relevantes de servicio.	NO	

			V			Requisitos de los Asociados del Negocio	A	1.d	4.3.6	Control Operacional	Ofrecer oportunidades de educación en los requisitos de seguridad BASC:	Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada tienen que asegurarse de que los criterios de seguridad BASC estén disponibles, para los clientes exportadores e importadores y en general a todos los actores de la cadena de suministro a los cuales les presta servicios, a través de oportunidades de educación, como seminarios, servicios de consulta, difusión de materiales de texto, y/o a través de la prestación de asistencia a dichos clientes en la obtención de esos materiales. Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada tienen que desarrollar y documentar un procedimiento para el manejo de la seguridad relacionado con los requerimientos del cliente. Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada deberían incentivar a los clientes exportadores/importadores para que estos implementen el sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.	NO	
			V			Seguridad del Contenedor	A	2	4.3.6	Control Operacional	Seguridad con los Contenedores y Trailers	Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada tienen que convenir con sus Asociados de Negocio, Importadores y Exportadores, Operadores logísticos, etc, sean miembros de BASC o no, respecto de la importancia de tener procedimientos de seguridad en el lugar de cargue, procedimientos para la inspección y sellado apropiado para mantener la integridad de contenedores y trailers. Las Empresas de Vigilancia y seguridad Privada deberán convenir también con sus Asociados de Negocios, que una inspección de siete puntos sea realizada a los contenedores vacíos antes de su llenado, como también el proceso de revisión de diez y siete puntos para trailers y camiones, especialmente al momento del ingreso de los contenedores y remolques a las instalaciones donde serán cargados o descargados. Los elementos (guardias) de seguridad de las empresas de Seguridad y Vigilancia Privada que prestan servicios en instalaciones de clientes vinculados a la cadena de suministro internacional, tienen que tener las competencias necesarias para inspeccionar una unidad de transporte (	NO	Revisar con este tipo de empresas
			V			Seguridad del Contenedor	A	2.1	4.3.6	Control Operacional	Sellos Requeridos en los Contenedores y Trailers (Cuando sea aplicable)	El sellado de trailers y contenedores para mantener una continua integridad de los sellos es un elemento crucial de la seguridad de la cadena de suministro, por tanto las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada debe convenir con sus Asociados de Negocio que el sello usado para asegurar los contenedores y trailers, tiene que reunir o exceder la norma ISO 17712 para sellos de alta seguridad.	SI	Sin embargo se debe hacer procedimiento
			V			Seguridad del Contenedor	A	2.1.a	4.3.6	Control Operacional	Sellos Requeridos en los Contenedores y Trailers (Cuando sea aplicable)	Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada recordara a los clientes importadores y exportadores que todos los contenedores deben tener instalado un sello de alta seguridad conforme a la norma ISO 17712.	SI	

			V			Seguridad del Contenedor	A	2.1.b	4.3.6	Control Operacional	Sellos Requeridos en los Contenedores y Trailers (Cuando sea aplicable)	Cuando sea necesario, las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada deberán informar a sus Asociados de Negocio que ellos deben establecer procedimientos para reconocer y reportar a la autoridad correspondiente, respecto de los sellos comprometidos.	SI	
			V			Seguridad de Procesos	A	5	4.3.6	Control Operacional	Seguridad de Procesos	Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada deben asegurarse que el personal que asigne para la prestación de servicios en las instalaciones de los Asociados de Negocios (Clientes) que participan de las actividades del comercio exterior, sea personal competente para la prestación del servicio conforme haya sido contratado.	SI	Se controla a través de la inducción en el puesto de trabajo y la competencia del perfil.
			V			Seguridad de Procesos	A	5.a	4.3.6	Control Operacional	Asegurar la consistencia de la Información	Se tiene que garantizar la coherencia de la información registrada en los libros de control de acceso y en la documentación del control de la carga cuando se realizan procesos de escolta de mercancías. Los libros tienen que registrar los ingresos, egresos de personal, describiendo el motivo del ingreso, a quien se visitó, hora de ingreso, hora del egreso, etc. Así mismo, la información del tipo de carga escoltada, hora de recibo, hora de entrega, etc.	SI	Se cuenta con minuta de control de visitantes en los puestos y se tiene archivo magnético para la empresa.
			V			Seguridad de Procesos	A	5.b	4.3.6	Control Operacional	Asegurar la documentación completa y clara	Se tiene que verificar que la documentación este completa y clara, verificando que los documentos de cada uno de los despachos tanto de importación como de exportación coincidan con la información física que se observa en las unidades de transporte y en los sellos de seguridad de las mismas.	P/A	Se requiere identificar que puesto manejan carga u tienen áreas de despachos para brindar capacitación
			V			Seguridad de Procesos	A	5.c	4.3.6	Control Operacional	Verificación de los Envíos y Recibos vs. los manifiestos de la carga.	Cuando sea de su competencia, las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, deberán revisar que la información contenida en los documentos de despacho o recibo de carga, coincidan físicamente con la carga que está siendo despachada o recibida.	P/A	Se requiere identificar que puesto manejan carga u tienen áreas de despachos para brindar capacitación
		A	V			Controles de Acceso Físico	A	3	4.3.6	Control Operacional		Los controles de acceso impiden la entrada no autorizada a las instalaciones, mantienen control de los empleados y visitantes, y protegen los bienes de la compañía. Los puntos de acceso deben incluir la identificación positiva de todos los empleados, visitantes, proveedores de servicio y vendedores en todos los puntos de entrada. Los empleados y proveedores de servicio sólo deben tener acceso a aquellas áreas de una instalación donde tengan necesidad comercial legítima.	SI	

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

			V			Controles de Acceso Físico	A	3.a	4.3.6	Control Operacional	Empleados	Se tiene que documentar los procedimientos para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso (por ejemplo, llaves, tarjetas de proximidad, etc.). Adicionalmente, las instalaciones de las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada que superen los 50 empleados tiene que tener implementado un sistema de identificación segura que permita la identificación segura y el control de acceso. Los empleados sólo deberían tener acceso a aquellas áreas seguras que necesitan para desempeñar sus funciones. La gerencia o el personal de seguridad de la compañía tienen que controlar adecuadamente la entrega y devolución de carnés de identificación de empleados, visitantes y proveedores.	P/A	Falta reforzar el control de accesos a las áreas restringidas
			V			Controles de Acceso Físico	A	3.b	4.3.6	Control Operacional	Visitantes / Vendedores / Proveedores de servicio	Los visitantes tienen que presentar una identificación con foto al momento de ingresar a la instalación. Las Empresas de Vigilancia y Seguridad privada deben mantener un diario electrónico o manual con el registro de todos los visitantes, incluyendo el nombre del visitante, propósito de su visita y confirmación de su identidad. Todos los visitantes deberían ser acompañados y exhibir en un lugar visible su identificación temporal. Todos los vendedores, proveedores y contratistas tienen que presentar su identificación apropiada y/o una identificación con foto con fines de documentación a su llegada.	SI	
E	T	A	V			Controles de Acceso Físico	A	3.c	4.3.6	Control Operacional	Monitoreo las entregas	Los paquetes y el correo de llegada deberían ser examinados periódicamente antes de ser	NO	Dentro del control de accesos no se tiene contemplado este ítem.
		A	V			Controles de Acceso Físico	A	3.d	4.3.6	Control Operacional	Enfrentamiento y retiro de personas no autorizadas	Tienen que existir procedimientos establecidos para identificar, enfrentar y dirigirse a personas no autorizadas o no identificadas.	NO	Tenerlo en cuenta en el procedimiento de control de accesos a las instalaciones
E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	B	4.1	4.3.2	Estructura, Responsabilidad y Autoridad		La Empresa tiene que tener un Jefe o responsable de la seguridad, con funciones debidamente documentadas	P/A	
E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	B	4.2	4.3.6	Control Operacional		Tiene que disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación	NO	Se cuenta con un plano de evacuación. Se debe realizar uno identificando al áreas sensibles
E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	B	4.3	4.3.6	Control Operacional		Las áreas de lockers de empleados tienen que estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento u operación de carga	N/A	
E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	B	4.4	4.3.2	Estructura, Responsabilidad y Autoridad		La Empresa tiene que tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa competente	SI	
E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	B	4.5	4.3.3	Comunicaciones		Tiene que disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras.	SI	

E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	B	4.6	4.3.6	Control Operacional		Tiene que garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de Seguridad durante 24 horas al día.	SI	
E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	B	4.7	4.3.7	Preparación y respuesta a eventos críticos		Tiene que tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección.	NO	
E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	B	4.8	4.3.7	Preparación y respuesta a eventos críticos		Tienen que documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia.	NO	
			V			Seguridad Física	A	6	4.3.6	Control Operacional		Las instalaciones de manejo y almacenaje de elementos vitales para la prestación del servicio, tales como equipos de comunicación, armamento otros medios electrónicos, deben tener barreras físicas y elementos de disuasión para resguardar contra el acceso no autorizado.	P/A	Falta reforzar la seguridad de los equipos dejados en almacén u oficinas y el armerillo.
			V			Seguridad Física	A	6.a	4.3.6	Control Operacional	Cercado	Una cerca perimétrica deberá encerrar las áreas alrededor de las instalaciones de la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada. Todas las cercas tienen que ser inspeccionadas regularmente para verificar su integridad e identificar daños.	P/A	Faltan las inspecciones periódicas
E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	A	6.b	4.3.6	Control Operacional	Puertas y Casetas de Entrada	Las puertas de entrada o salida de todos los vehículos y/o personal deben ser atendidas y/o supervisadas. La cantidad de puertas debe mantenerse al mínimo necesario para permitir un acceso y la seguridad Industrial apropiada.	SI	
			V			Seguridad Física	A	6.c	4.3.6	Control Operacional	Estacionamiento	El estacionamiento de vehículos al interior de las instalaciones de la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada debe ser controlado.	N/A	No aplica. Estas instalaciones no tiene
E	T	A	V	I	Z	Seguridad Física	A	6.d	4.3.6	Control Operacional	Estructura de los Edificios	Los edificios deben construirse con materiales que resistan la entrada ilegal. Se deben / tienen realizar inspecciones y reparaciones periódicas para mantener la integridad de las estructuras	P/A	Faltan las inspecciones periódicas
			V			Seguridad Física	A	6.e	4.3.6	Control Operacional	Iluminación	Debe haber iluminación adecuada dentro y fuera de la instalación, incluso en las siguientes áreas: entradas y salidas, áreas de parqueo y cercas perimetrales.	P/A	Falta mejorar iluminación en las oficinas
		A	V			Seguridad Física	A	6.f	4.3.6	Control Operacional	Sistema de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia	Cuando sea razonable y específicamente requerido por BASC, se deben utilizar sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia para supervisar los locales e impedir el acceso no autorizado a las áreas sometidas a control y vigilancia	SI	
			V			Seguridad Física	A	6.g	4.3.6	Control Operacional	Control de Cerraduras y Llaves	Todas las ventanas, puertas y cercas interiores y exteriores deben asegurarse con cerraduras. La gerencia o el personal de seguridad deben controlar la entrega de todas las cerraduras y llaves. Los edificios de oficinas deben tener horarios de acceso limitados.	P/A	No hay control de las llaves y definir horarios

E	T	A	V		Z	Seguridad del Personal	A	4	4.3.6	Control Operacional		Deben existir procesos por escrito y verificables establecidos para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo y realizar verificaciones periódicas de los empleados actuales.	SI	Procedimiento de administración del recurso humano
E	T	A	V	I	Z	Seguridad del Personal	A	4.a	4.3.6	Control Operacional	Verificación Preliminar al Empleo	Antes de la contratación se tiene que verificar la información de la solicitud de empleo, tal como los antecedentes y referencias laborales	SI	
E	T	A	V	I	Z	Seguridad del Personal	A	4.b	4.3.6	Control Operacional	Verificación y análisis de antecedentes	De conformidad con la legislación local se deberían verificar y analizar los antecedentes de los candidatos con posibilidades de empleo. Revisiones periódicas se deberían realizar conforme la criticidad del cargo que ocupe el funcionario.	SI	
E	T	A	V	I		Seguridad del Personal	A	4.c	4.3.6	Control Operacional	Procedimientos de Terminación de Personal y Acceso Denegado	Las compañías tienen que contar con procedimientos para retirar la identificación y eliminar el permiso de acceso a las instalaciones y sistemas para los empleados retirados de la empresa.	P/A	falta paz y salvo
E	T	A	V			Administración y Selección de personal propio Subcontratado y/o Suministrado	B	3.1	4.3.6	Control Operacional		Debe visitarse el domicilio del personal destinado a áreas críticas, dejando evidencias documentadas.	SI	
E	T	A	V	I	Z	Administración y Selección de personal propio Subcontratado y/o Suministrado	B	3.2	4.3.6	Control Operacional		Tienen que realizarse y mantenerse actualizados, registros de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral.	SI	
E	T	A	V			Administración y Selección de personal propio Subcontratado y/o Suministrado	B	3.3	4.3.6	Control Operacional		Debe realizarse pruebas al personal de áreas críticas, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol, antes de la contratación, aleatoriamente y cuando haya sospechas justificables.	NO	
E	T	A	V	I	Z	Administración y Selección de personal propio Subcontratado y/o Suministrado	B	3.4	4.3.2	Entrenamiento y sensibilización		Tiene que contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.	NO	Gestionar con ARP
E	T	A	V	I	Z	Administración y Selección de personal propio Subcontratado y/o Suministrado	B	3.5	4.3.6	Control Operacional		Tiene que disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma, conforme a la legislación local.	SI	

E	T	A	V	I	Z	Administración y Selección de personal propio Subcontratado y/o Suministrado	B	3.6	4.3.6	Control Operacional		Tiene que controlar el suministro (entrega y devolución) de uniformes de trabajo de la empresa	NO	
			V			Entrenamiento en Seguridad y Conciencia sobre Amenazas	A	8	4.3.2	Entrenamiento y sensibilización		Como una alianza entre BASC y la comunidad de importadores y exportadores, las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada deben crear oportunidades para educar a estos en las políticas BASC, en especial en las áreas en las cuales las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada tiene una experiencia relevante, incluyendo procedimientos de seguridad, buenas prácticas, controles de acceso, fraude en documentos, seguridad con la información, conspiraciones internas y tecnología, que permitan alcanzar la meta de tener una cadena global segura. Estas interacciones deben centrarse en los empleados que trabajan en el control de acceso, en el envío y recibo de carga, en el manejo de los sistemas de información y en aquellos que reciben y procesan los documentos y correo.	NO	
		A	V			Entrenamiento en Seguridad y Conciencia sobre Amenazas	A	8.a	4.3.2	Entrenamiento y sensibilización	Establecer un programa de concientización contra amenazas	Debería haber un programa de concientización sobre amenazas y mantenido por el personal de seguridad para reconocer y crear conciencia sobre las amenazas de terroristas y contrabandistas en cada punto de la cadena de suministro. Los empleados tienen que conocer los procedimientos establecidos de la compañía para considerar una situación y cómo denunciarla. Se debería brindar capacitación adicional a los empleados en las áreas de envíos y recibos, y también a aquellos que reciben y abren el correo. Se debería ofrecer capacitación específica para ayudar a los empleados a mantener la integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger los controles de acceso. Estos programas deberían ofrecer incentivos por la participación activa de los empleados	NO	
		A	V			Seguridad de la Tecnología de Informática	A	7	4.3.6	Control Operacional		Tiene que haber un sistema establecido para identificar el abuso de los sistemas de computación y de tecnología de informática y detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales y del negocio. Se tienen que aplicar medidas disciplinarias apropiadas a todos los infractores de los sistemas de información.	P/A	

E	T	A	V			Seguridad de la Tecnología de Informática	A	7.a	4.3.6	Control Operacional	Protección con Contraseña	Se deben tomar medidas para proteger la información electrónica, incluso informar a los empleados sobre la necesidad de proteger sus contraseñas y el acceso a las computadoras. Para los sistemas automatizados se deben utilizar cuentas asignadas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña. Debe haber políticas, procedimientos y normas de tecnología de informática establecidas que se deben comunicar a los empleados mediante capacitación.	P/A	
		A	V			Seguridad de la Tecnología de Informática	A	7.b	4.3.6	Control Operacional	Protección a los Sistemas y Datos:	Software anti-virus y anti-spy deben ser instalados y mantenidos en los sistemas de computador susceptible a la infiltración.	P/A	Averiguar si son licenciados
E	T	A	V	I	Z	Control de Documentos y de la Información	B	7.1	4.3.4	Documentación del Sistema		Debe / tiene disponerse de un procedimiento documentado de control de documentos, que incluyan listados maestros de documentos y de registros.	SI	
E	T	A	V	I	Z	Control de Documentos y de la Información	B	7.2	4.3.5	Control de los Documentos		Deben / tiene existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información	P/A	Reforzar el procedimiento de control de registros con lineamientos de archivo
E	T	A	V	I	Z	Control de Documentos y de la Información	B	7.3	4.3.5	Control de los Documentos		La Empresa debe / tiene disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.	NO	El lugar de archivo muerto no contiene seguridad
E	T	A	V	I	Z	Control de Documentos y de la Información	B	7.4	4.4.3	Registros		Debe / tiene existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.	NO	
E	T	A	V	I	Z	Control de Documentos y de la Información	B	7.5	4.3.6	Control Operacional		Se debe / tiene observar el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual.	P/A	Licencias del software
E	T	A	V	I	Z	Control de Documentos y de la Información	B	7.6	4.3.6	Control Operacional		Tiene que disponer de copias de respaldo con la información sensible de la organización. Una copia tiene que estar fuera de las instalaciones.	NO	
E	T	A	V	I	Z	Logística de Recibo y Despacho de Carga	B	5.1				No Aplica para Sector Transporte Terrestre / Exportadores/ Aduanero/ Vigilancia P / Importadores / Zona Franca	N/A	
E	T	A	V	I	Z	Logística de Recibo y Despacho de Carga	B	5.2				No Aplica para Sector Transporte Terrestre / Exportadores/ Aduanero/ Vigilancia P / Importadores / Zona Franca	N/A	
E	T	A	V	I	Z	Control de Materias Primas y Material de Empaque	B	6.1				No Aplica para Sector Transporte Terrestre/ Aduanero/ Vigilancia P / Importadores / Zona Franca	N/A	
E	T	A	V	I	Z	Control de Materias Primas y Material de Empaque	B	6.2				No Aplica para Sector Transporte Terrestre/ Aduanero/ Vigilancia P / Importadores / Zona Franca	N/A	
	T		V			Control de Materias Primas y Material de Empaque	B	6.3				No Aplica para Sector Transporte Terrestre/ Vigilancia P / Zona Franca	N/A	

ANEXO C. PLANES DE TRABAJO SEMANALES

PLAN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SGCS ACROPOLIS 2010

ABRIL, SEMANA 1

No.	¿Qué se hará?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto se Invertirá?
	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	RESULTADO ESPERADO	LUGAR DONDE SE IMPLEMENTARA LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LIMITE PARA IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	COSTO RECURSOS REQUERIDOS (anual)
1	Realizar el estudio de seguridad de las instalaciones utilizando la metodología BASC y panorama de riesgos.	Panorama de riesgos de las instalaciones	Sede Principal	Mayor López	09/04/2010	Recopilación de evidencias / Análisis y discusión de resultados / Información y tiempo de personal para ejecutar el estudio	\$ 0,00
2	Definir en el perfil las funciones del jefe de seguridad de las instalaciones. (DOP)	Dejar claramente estipulado las funciones y responsabilidades referente a la seguridad de las instalaciones	Sede Principal	Ing. Antonio	09/04/2010	Recopilación de evidencias / Información y tiempo de personal para ejecutar las entrevistas	\$ 0,00
3	Elaborar el plano de las instalaciones identificando áreas sensibles identificadas en el estudio de seguridad a las instalaciones.	Mantener claramente definidas las áreas críticas de la organización a fin de definir los controles seguros adecuados	Sede Principal	Ing. Antonio	09/04/2010	Información y tiempo de personal para ejecutar las entrevistas	\$ 0,00

PLAN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SGCS ACROPOLIS 2010

ABRIL, SEMANA 2

No.	¿Qué se hará?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto se Invertirá?
	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	RESULTADO ESPERADO	LUGAR DONDE SE IMPLEMENTARA LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LIMITE PARA IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	COSTO RECURSOS REQUERIDOS (anual)
1	Elaborar plan de emergencias, identificando claramente el procedimiento de evacuación en caso de emergencia y capacitar al personal al respecto.	Planificar detalladamente el protocolo a seguir en caso de emergencia	Sede Principal	Ing. Antonio	16/04/2010	Recopilación de evidencias / Información y tiempo de personal para ejecutar las entrevistas	\$ 0,00
2	Realizar cronograma de simulacros en la organización de (evacuación, control de accesos y reacción del personal operativo)	Generar al interior de la organización cultura y entrenamiento sobre eventos no deseados que se puedan presentar	Sede Principal	Ing. Antonio	16/04/2010	Recopilación de evidencias / Información y tiempo de personal para ejecutar la tarea	\$ 0,00
3	Instalación y puesta en funcionamiento del armerillo	Contar con un área adecuada para salvaguardar los equipos críticos de la organización como armas y municiones	Sede Principal	Gerente General	16/04/2010	Información y recursos económicos para su implementación.	\$ 600.000,00

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PLAN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SGCS ACROPOLIS 2010

ABRIL, SEMANA 3 Y 4

No.	¿Qué se hará?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto se Invertirá?
	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	RESULTADO ESPERADO	LUGAR DONDE SE IMPLEMENTARA LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LIMITE PARA IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	COSTO RECURSOS REQUERIDOS (anual)
1	Realizar las inspecciones mensuales de seguridad en las instalaciones basado en el formato SA-F-074	Verificar el estado de las barreas perimétricas, cerraduras, puertas y en general de las infraestructura de la empresa	Sede Principal	DOP	30/04/2010	Recopilación de evidencias / Análisis y discusión de resultados / Información y tiempo de personal	\$ 0,00
2	Gestionar la realización de un estudio de luxometría en las instalaciones y coordinar la instalación de luminarias	Mejora la iluminación de áreas críticas basado en evidencias objetivas	Sede Principal	Dr. Lisandro (Salud Ocupacional - ARP)	30/04/2010	Sala de Reunión / Recopilación de evidencias / Información y recursos económico para compra de luminarias	\$ 100.000,00
3	Realizar procedimiento de control de accesos a las instalaciones y divulgarlo al personal	Evitar el ingreso de personal no autorizado a las instalaciones	Sede Principal	Ing. Oscar	30/04/2010	Recopilación de evidencias / Análisis y discusión de resultados / Información y tiempo de personal	\$ 0,00
4	Implementar el control de llaves y cerraduras de la oficina. Coordinar con el DOP su implementación. Minuta, horarios, etc...	Garantizar control efectivo de las llaves y cerraduras de la organización así como generar cultura de seguridad en la organización	Sede Principal	Ing. Antonio	23/04/2010	Recopilación de evidencias / Información y tiempo de personal para ejecutar las entrevistas	\$ 0,00

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PLAN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SGCS ACROPOLIS 2010

MAYO, SEMANA 1

No.	¿Qué se hará?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto se Invertirá?
	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	RESULTADO ESPERADO	LUGAR DONDE SE IMPLEMENTARÁ LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	COSTO RECURSOS REQUERIDOS (anual)
1	Realizar el procedimiento documentado de Selección de clientes	Estandarizar el proceso de selección de clientes de acuerdo a los criterios de seguridad BASC	Sede Principal Seguridad Acrópolis	Ing. Oscar Antolinez	03/05/2010	Recopilación de evidencias / Análisis y discusión de resultados / Información y tiempo de personal para ejecutar el estudio	\$ 0,00
2	Revisar la correcta ejecución del procedimiento de evaluación de proveedores nuevos. Verificar que se deben visitar y estipular medidas de seguridad para ellos.	Garantizar que los procedimientos se estén realizando de acuerdo a lo planificado, de lo contrario tomar las acciones correctivas del caso	Sede Principal Seguridad Acrópolis	Ing. Antonio Romero	07/05/2010	Recopilación de evidencias / Información y tiempo de personal para ejecutar las entrevistas	\$ 0,00

PLAN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SGCS ACROPOLIS 2010

MAYO, SEMANA 2

No.	¿Qué se hará?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto se Invertirá?
	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	RESULTADO ESPERADO	LUGAR DONDE SE IMPLEMENTARÁ LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	COSTO RECURSOS REQUERIDOS (anual)
1	Coordinar la elaboración de los acuerdos contractuales de seguridad a los clientes	Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada deben asegurar que los proveedores de servicio por contrato se comprometan a seguir los requisitos de seguridad de BASC mediante acuerdos contractuales.	Sede Principal Seguridad Acrópolis	Ing. Antonio Romero	14/05/2010	Recopilación de evidencias / Información y tiempo de personal para ejecutar las entrevistas	\$ 0,00
2	Coordinar la elaboración de los acuerdos contractuales de seguridad a los proveedores		Sede Principal Seguridad Acrópolis	Ing. Antonio Romero	14/05/2010	Recopilación de evidencias / Información y tiempo de personal para ejecutar las entrevistas	\$ 0,00

PLAN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SGCS ACROPOLIS 2010

MAYO, SEMANA 3

No.	¿Qué se hará?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto se Invertirá?
	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	RESULTADO ESPERADO	LUGAR DONDE SE IMPLEMENTARÁ LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	COSTO RECURSOS REQUERIDOS (anual)
1	Verificar la correcta ejecución del procedimiento de selección de clientes de acuerdo al procedimiento documentado entregado por el coordinador de calidad y BASC	Garantizar que los procedimientos se estén realizando de acuerdo a lo planificado y de lo contrario tomar las acciones correctivas del caso	Sede Principal Seguridad Acrópolis	Ing. Antonio Romero	21/05/2010	Recopilación de evidencias / Información y tiempo de personal para ejecutar las actividad	\$ 0,00

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PLAN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SGCS ACROPOLIS 2010

MAYO, SEMANA 4

No.	¿Qué se hará?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto se Invertirá?
	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	RESULTADO ESPERADO	LUGAR DONDE SE IMPLEMENTARÁ LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	COSTO RECURSOS REQUERIDOS (anual)
1	Elaborar programa de capacitaciones a los clientes en temas relativos a la seguridad. Brindar oportunidades de educación, como seminarios, servicios de consulta, difusión de materiales de texto, y/o a través de la prestación de asistencia a dichos clientes en la obtención de esos materiales.	Asegurar de que los criterios de seguridad BASC estén disponibles, para los clientes exportadores e importadores y en general a todos los actores de la cadena de suministro a los cuales les presta servicios.	Sede Principal Seguridad Acrópolis	Ing. Antonio Romero y Te. Roberto Ortiz	28/05/2010	Información y tiempo de personal para ejecutar las actividad	\$ 0,00



ANEXO D. FORMATO SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN	
					SA-F-007	2	
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA	
25/02/2009					1 DE 1		
Fecha		Proceso				Consecutivo	
Origen	Auditorías ☐	Personal Acropolis ☐	Cliente ☐	Otros ☐			
¿Quién Detecto el Problema?					Cargo		
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial							
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?							
Acción a seguir							
Correctiva ☐		Preventiva ☐			De mejora ☐		
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)							
Descripción de la acción a tomar							
¿Qué se va hacer?				¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?	
Seguimiento de la acción tomada					¿Quién Realizó seguimiento?		
					Fecha		
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción) SI ☐ NO ☐ Fecha _____ FIRMA PROCESO ADMON Y MEJORA _____							

ANEXO E. INFORME DE AVANCE SEMANA UNO Y DOS.

INFORME DE AVANCE					
ABRIL: Semana 1 y 2					
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		SI	PARCIAL	NO	
SEMANA 1	1 Realizar el estudio de seguridad de las instalaciones utilizando la metodología BASC y panorama de riesgos.			X	Hasta el momento no se ha realizado el estudio de seguridad de las instalaciones debido a condiciones de tiempo por parte de la persona encargada de realizarla.
	2 Definir en el perfil las funciones del jefe de seguridad de las instalaciones (DOP).	X			El Jefe de Operaciones es la persona que se desempeñará como Jefe de Seguridad. Este perfil ya se elaboró y se encuentra documentado.
	3 Elaborar el plano de las instalaciones identificando áreas sensibles identificadas en el estudio de seguridad a las instalaciones.		X		Hasta el momento se diseñó el plano de las instalaciones, sin embargo no se ha podido identificar las áreas sensibles de las instalaciones.
SEMANA 2	1 Elaborar plan de emergencias, identificando claramente el procedimiento de evacuación en caso de emergencia y capacitar al personal al respecto.	X			Se realizó el plan de emergencias a cabalidad indicando el procedimiento a seguir en caso de emergencias que sean motivo de evacuación
	2 Realizar cronograma de simulacros en la organización de (evacuación, control de accesos y reacción del personal operativo).		X		Se realizó el formato "SA-F-075 Control de Simulacros" para evaluar los resultados obtenidos después de realizado el simulacro. Por otro lado, se está coordinando junto con el Dr. Lisando Monsalve, encargado de salud ocupacional, la realización de 3 simulacros de evacuación avisados anuales en las instalaciones.
	3 Instalación y puesta en funcionamiento del armerillo.		X		Se brindó oportuno aviso a la alta gerencia respecto a la necesidad de instalar el armerillo. Este proceso se encuentra en ejecución, se está coordinado su ubicación dentro de las instalaciones en 2 posibles sitios. Se está teniendo en cuenta condiciones de seguridad al igual que condiciones físicas del armerillo como son el volumen y el peso.

ANEXO F. INFORME DE AVANCE SEMANA TRES Y CUATRO.

INFORME DE AVANCE						
ABRIL: Semana 3 y 4						
ÍTEM		DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
			SI	PARCIAL	NO	
SEMANA 3 y 4	1	Realizar las inspecciones mensuales de seguridad en las instalaciones basado en el formato SA-F-074		X		Se hizo la correspondiente entrega del formato SA-F-074 al Jefe de Operaciones, está pendiente el diligenciamiento del mismo.
	2	Gestionar la realización de un estudio de luxometría a la instalaciones y coordinar la instalación de luminarias		X		Se realizó el estudio de luxometría por parte de la A.R.P de COLPATRIA. Está pendiente el informe por parte de la A.R.P para tomar las medidas correspondientes respecto a la instalación de nuevas luminarias.
	3	Realizar procedimiento de control de accesos a las instalaciones y divulgarlo al personal	X			Este procedimiento ya está documentado previamente por el Coordinador de Calidad y BASC.
	4	Implementar el control de llaves y cerraduras de la oficina. Coordinar con DOP su implementación. Minuta, horarios, etc.	X			Se realizó la documentación del control de llaves indicando cuales eran las zonas vulnerables en horario no laboral. Se indica quien es el encargado de las copias de seguridad de cada una las llaves de las oficinas.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

ANEXO G. INFORME DE AVANCE SEMANA CINCO Y SEIS.

INFORME DE AVANCE						
MAYO: Semana 1 y 2						
ÍTEM		DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
			SI	PARCIAL	NO	
SEMANA 1	1	Realizar el procedimiento documentado de Selección de clientes	X			Se realizó el procedimiento de selección de clientes nuevo. Soporte: "SA-P-011 Procedimiento selección clientes nuevos"
	2	Revisar la correcta ejecución del procedimiento de evaluación de proveedores nuevos. Verificar que se deben visitar y estipular medidas de seguridad para ellos.	X			Se evidencia el cumplimiento del procedimiento de evaluación de proveedores, está actualizado a la fecha. Soporte: "SA-P-009 Selección y Evaluación de Proveedores"
SEMANA 2	1	Coordinar la elaboración de los acuerdos contractuales de seguridad a los clientes	X			Se realizó el formato de acuerdo contractual. Soporte: "SA-F-078 Acuerdos Contractuales de Seguridad Clientes (V0)"
	2	Coordinar la elaboración de los acuerdos contractuales de seguridad a los proveedores			X	Hasta el momento no se ha podido realizar el formato debido a falta de información.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

ANEXO H. INFORME DE AVANCE SEMANA SIETE Y OCHO.

INFORME DE AVANCE						
MAYO: Semana 3 y 4						
ÍTEM		DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
			SI	PARCIAL	NO	
SEMANA 3	1	Verificar la correcta ejecución del procedimiento de selección de clientes de acuerdo al procedimiento documentado entregado por el coordinador de calidad y BASC	X			El procedimiento se está realizando de acuerdo a lo documentado, los formatos de los clientes se encuentran diligenciados y actualizados. Soporte: "SA-F-067 Vinculación de Clientes Nuevos"
SEMANA 4	1	Elaborar programa de capacitaciones a los clientes en temas relativos a la seguridad. Brindar oportunidades de educación, como seminarios, servicios de consulta, difusión de materiales de texto, y/o a través de la prestación de asistencia a dichos clientes en la obtención de esos materiales.		X		Se cuenta con un documento para instruir a los clientes acerca de las prevenciones que deben tener. Soporte: "SA-OD-021 Medidas de Seguridad en su Residencia"

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

ANEXO I. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS.

ENCABEZADO:

Se encuentra ubicado en todas las páginas del documento y los elementos de identificación y control son:

(1)	(2)	CODIGO	REVISION
		(4)	(5)
(1)	(3)	FECHA	PAGINA
		(6)	(7)

(1) Logotipo de la empresa:



(2) Nombre de la empresa: **SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.**

(3) Nombre del documento, mayúscula sostenida.

(4) Código del documento: La siguiente es la estructura de codificación para los documentos

SA - X - NNN

1 2 3

1 (SA) Sigla del nombre de la empresa, **SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA.**

2 (X) Sigla del tipo de documento al cual corresponde así:

M: Manual
P: Procedimiento
I: Instructivo
PC: Planes de Calidad
CP: Caracterización de Procesos
F: Formatos

FT Ficha técnica
OD Otro Documento

3 (NNN) Número Consecutivo

(5) Número de la revisión del documento: Si es un nuevo documento la revisión inicial se indica con el cero (0) y se aumenta dependiendo del número de modificaciones al que haya sido sometido del documento.

(6) Fecha de aprobación del documento

(7) Página del documento: Se escribe con el formato numérico ascendente / número total de páginas.

PIE DE PÁGINA:

El pie de página debe tener los siguientes elementos de control:

Elaboró: (08)	Revisó y Aprobó: (09)
------------------	--------------------------

(08), (09) Nombre y apellido de quienes elaboran, revisan y aprueban

CUERPO DEL DOCUMENTO

Todos los documentos del Sistema de Gestión, exceptuando la política, las caracterización de procesos, los planes de calidad y los formatos, se elaboran teniendo en cuenta la estructura detallada en la siguiente tabla:

Capítulos	Manual	Procedimiento	Instructivos
Portada	X		
Contenido	X		
Objeto	X	X	X
Alcance	X	X	X
Glosario	X	X (Opcional)	X Opcional
Políticas o Directrices		X Opcional	X Opcional
Procedimientos/Instrucciones	X	X	X
Documentos de Referencias	X Opcional	X Opcional	X Opcional
Anexos y Formatos generados	X	X Opcional	X Opcional
Revisiones del documento	X	X	X
Distribución del Documento	X	X	X

Objeto: Indica para qué se hace el documento.

Alcance: Indica el ámbito de aplicación del documento (área, proceso o actividad).

Glosario: Para aclarar y unificar términos a los usuarios del documento.

Descripción y Responsabilidades: Qué se debe hacer, quién lo debe hacer, cuándo hacerlo, dónde hacerlo, cómo hacerlo.

Documentos de Referencia: Otros documentos del Sistema de Gestión que aplican al procedimiento o instrucción.

Anexos y formatos generados

Revisiones del documento.

Distribución del Documento: Define los cargos o las áreas a las cuales se distribuye el documento.

A los otros documentos tales como las caracterizaciones de procesos y los Formatos tienen el nombre y código del documento, el contenido y el diseño será de acuerdo a la necesidad.

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Una vez el documento ha sido elaborado y codificado debe ser sometido a revisión para su aprobación como se establece a continuación:

Documento (s)	Cargos autorizados para revisar	Cargos autorizados para aprobar
Niveles I, II y III	Jefe de proceso	Gerente

Los documentos que fueron realizados por el practicante, fueron revisados y aprobados por el supervisor inmediato, el Ingeniero Oscar Antolinez, quién es el Coordinador de Calidad y BASC.

EDICIÓN, CAMBIOS Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Todas las versiones originales de documentos controlados del Sistema de Gestión corresponden a la REVISION 0. De allí que todas las correcciones a documentos

controlados, generadas durante la revisión de los mismos, son identificadas como REVISION 1, 2, 3, etc.

Los cambios en los documentos del Sistema de Gestión se realizan cada vez que sea necesario, tomando en consideración las recomendaciones indicadas en los reportes de auditoría, sugerencias de funcionarios de la empresa o cuando se considere oportuno efectuar modificaciones para mejorar la efectividad del sistema. La persona que solicite un cambio de versión de cualquier documento deberá comunicarlo al practicante y este a su vez al coordinador de calidad y BASC, identificando el cambio a realizar con lapicero sobre la versión actual.

En cada revisión que se efectúa a un documento del Sistema de Gestión, se deben registrar, en la sección REVISIONES DEL DOCUMENTO, los cambios realizados. La sección de revisiones del documento tiene la siguiente estructura:

VERSIÓN	Fecha	DESCRIPCION DEL CAMBIO

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

La emisión y distribución de los documentos del SGCS es responsabilidad del Coordinador de Calidad y BASC. Durante el periodo de práctica, el practicante era el encargado de distribuir y divulgar los documentos con previa aprobación y autorización del Coordinador de Calidad y BASC.

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

ANEXO J. PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS BASC 2010

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA			CÓDIGO	REVISIÓN
				SA-F-009	01
	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS BASC			FECHA	PÁGINA
				30/04/2010	1 DE 2
FECHA DE REALIZACIÓN AUDITORIA	2010 AAAA	6 MM	15 y 16 DD		
OBJETIVO: Evaluar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC que se está implementando en la Empresa de Vigilancia y Seguridad ACRÓPOLIS LTDA., frente a la Norma y Estándares BASC Version 3 - 2008, verificando su conformidad mediante la ejecución de Auditoria de Certificación					
ALCANCE: Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada de la Empresa ACRÓPOLIS LTDA; y sus procesos del SGCCS de seguridad					
DOCUMENTOS Y/O REGISTROS		PROPÓSITO			
Norma BASC y Estándares internacionales V3-2008.		Evaluación del sistema de gestión en control y seguridad BASC.			
Matriz de informe de auditoria.		Resultado de la evaluación del sistema de gestión en control y seguridad BASC			
Actas de reunión de apertura y cierre.		Registro de asistencia.			
Conclusiones de Auditoria.		Registro de No conformidades, observaciones y recomendaciones.			
Evaluación del Manual de Seguridad.		Registro con la evaluación del manual de seguridad			
Lista de verificación.		Se hace con base en la revisión del manual de control y seguridad.			
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO			RESPONSABLE		IDIOMA
Cumplimiento del programa de auditoria interna para certificación			MY®: JAVIER HERNANDO LÓPEZ RODRÍGUEZ		Español
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				
NOMBRE DEL REPRESENTANTE:	FABIAN DE JESÚS GÓMEZ CANO				
NOMBRE DEL GERENTE REGIONAL:	N. A.				
NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL SGCS:	ING. OSCAR O. ANTOLINEZ A.				

PROCESO	ESTÁNDARES/ NORMA	HORA INICIO	DURACIÓN	LUGAR/ ÁREA- AUDITADO	AUDITOR
Reunión de Apertura		08:00 a.m.	30 MIN	Sala de Juntas Acrópolis- Bucaramanga -	MY® Javier Lopez
PROCESOS GESTIÓN GERENCIAL: Política y Objetivos de Control y Seguridad enmarcados en la Planeación Estratégica, Resultados de la Revisión Gerencial inicial al SGCS BASC. Revisión de Oportunidades de Mejora. Control de Requisitos Legales. Actualización de Gestión de Riesgos	Parte B Estándar 1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.5,	08:30 a.m.	60 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS - Gerente General y Coordinador de Calidad y seguridad	MY® Javier Lopez
PROCESO GESTIÓN DE PERSONAL Verificación pre-eliminar, Análisis de Antecedentes y Terminación de Personal. Registros afiliaciones de ley, pruebas a personal de áreas críticas, alcohol y drogas, archivos fotográficos, huellas dactilares y	PARTE A 4, 4.(a,b,c) PARTE B 3(1,2, 3,4,5,6) 7(1,2,3,4,5,6)	09:30 a.m.	90 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS - Jefe de Personal	MY® Javier Lopez
PROCESO ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGSC Procedimiento documentado para Asociados de Negocio, Cumplimiento del SGCS, Revisión Manual de Seguridad, Ciclos de Auditorías internas (Registros), Equipo Auditores internos, Mapa y Caracterización de Procesos, Procedimientos de Acción Correctiva y Preventiva (Evidencias)	PARTE A 1, 1.a. PARTE B Estándares 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12.	11:00:a.m.	60 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS - Coordinador de Calidad y BASC	MY® Javier Lopez
RECESO		12 M	60 MIN		

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PROCESO DE SEGURIDAD Controles de Acceso físico, procedimientos para entrega, devolución y cambio dispositivos de acceso (Empleados-Visitantes). Seguridad Física-CCTV. Responsable de Seguridad, Planes de protección y procedimientos de contingencia y emergencia. Plan de Evacuación	PARTE A 3(a,b,c,d) 6(a,b,c,d,e,f) PARTE B. 4(1,2,4,5,6,7,8	2:00PM	60 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS - Jefe de Seguridad	MY® Javier Lopez
PROCESO MEDIOS TECNOLÓGICOS: Seguridad de la tecnología de informática. Protección contraseñas y Sistemas de datos	PARTE A 7 (a,b)	3:00PM	60 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS - Jefe Medios Tecnológicos	MY® Javier Lopez
PROCESO DE VIGILANCIA: Seguridad de Procesos, Consistencia de Información, Documentación completa y clara.	PARTE A 5 (a,b), 8(a)	4:00PM	60 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS - Jefe de Operaciones	
Preparación de informe preliminar del día		5:00PM	30 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS	
16 de Junio					
PROCESO DE GESTION COMERCIAL: Requisitos Asociados de negocio. Selección de clientes. Gestion de las reclamaciones. Oportunidades de educacion a los clientes. Verificacion en lista clinton	PARTE A 1 (a, b, c, d)	8:00AM	60 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS - Director Comercial	Ing. Oscar Antolinez
PROCESO DE GESTION DE COMPRAS: Selección de proveedores, acuerdos contractuales de seguridad, Verificacion en Lista Clinton	PARTE A 1. (a,b,c,d)	9:00AM	60 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS - Subgerente . Auxiliar Contable	Ing. Oscar Antolinez
Preparación de informe preliminar		10:00AM	30 MIN	Oficina de ACRÓPOLIS	
Reunión de cierre		10:30AM	30 MIN	Sala Juntas ACRÓPOLIS	
NOTA: El Plan de Auditoria se realizó con base en la información suministrada en el Manual de Seguridad, el cual cumple y se ajusta a los requerimientos de la Norma BASC					

ANEXO K. INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA			CÓDIGO	REVISIÓN
				SA-F-012	2
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA			FECHA	PÁGINA
				30/04/2010	1 DE 3
NÚMERO	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDADES				
1	En el proceso de gestion de personal no se evidencio las visitas domiciliarias al personal que ocupa areas criticas o que afectan la seguridad, según estandar B-3.1.				
2	En el proceso de Gestion de personal no se evidencia la implementacion del procedimiento para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol al personal critico, antes y despues de la contratacion. Según estandar B-3.3				
3	No se evidencia El procedimiento documentado para la identificacion y acceso a requisitos legales aplicables, según numeral 4.2.3 de la norma BASC V3:2008				
4	En el proceso de seguridad no se evidencia la asignacion directa del jefe de seguridad con funciones y responsabilidades claramente definidas que responda por el proceso de manera adecuada. B-4.1				
5	No se evidencia el procedimiento para identificar, enfrenrar y digirise a personas no autorizadas o no identificadas. Según el estandar A-3.d				
6	No se evidencia la aplicación de procedimientos para la realizacion de ejercicios practicos y simulacros de los planes de proteccion y de procedimiento de contingencia y emergencias, según estandar B-4.8				
7	No se evidencian Copias de seguridad de la informacion. Según estandares A-7.a				
8	No se evidencian la instalacion de software antivirus y anti spy en los computadores. Según estandares A-7.b				
9	Tanto en el proceso comercial como en el proceso de compras, No se evidencian Acuerdo Contractuales para los asociados de negocio. Según el estandar A-1d				
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA					
PROCESO		ASPECTOS FAVORABLES		ASPECTOS DÉBILES	
PRESTACION DEL SERVICIO (VIGILANCIA FIJA Y MOVIL)		Se cuenta con personal capacitado en la supervision del servicio.		No son interpretadas y/o entendindas de manera adecuada la política de control y seguridad por parte el personal operativo.	
		Los medios de comunicación utilizados estan a la vanguardia de tecnologia moderna.		Se requiere reforzar el conocimiento en la norma BASC y el sistema de gestion en control y seguridad a todo el personal operativo de la empresa.	
		Se evidencia un gran esfuerzo en la adquisicion de armamento para la prestacion del servicio		Las credenciales de la superintendencia no se encuentran en el sitio de trabajo.	
		La utilizacion de armas no letales en la prestacion del servicio en sector urbano como cojuntos residenciales.			
		El compromiso del personal operativo por el correcto funcionamiento del proceso.			

GESTION DEL PERSONAL	La documentación del proceso	No se tiene estipulado verificación periódica a la competencia, referencias y antecedentes del personal que labora en la compañía.
	Se mantienen actualizados lo registro de afiliación y pago de seguridad social de todo el personal.	Se deben actualizar los perfiles de los cargos, con las últimos cargos creados.
	El control, suministro y devoluciones de los uniformes y elementos de dotación del personal.	Las hojas de Vida no se encuentran actualizadas; carecen de registros de cursos de capacitación de la supervigilancia, antecedentes, judiciales y disciplinarios. Archivo desorganizado
	El conocimiento y experiencia del jefe de proceso	Mejorar la trazabilidad que se deja en la tarjeta de cadactilar conforme a la legislación.
MEDIOS TECNOLOGICOS	La restricción de páginas y accesos en la web, administradas por software. El soporte de FIREWARE	Se recomienda la instalación de una línea exclusiva para la central de monitoreo
	El control a las instalaciones y mantenimientos de las alarmas y CCTV a través de fichas técnicas u ordenes de trabajo	Se recomienda la creación de la página de web, de tal manera que se pueda controlar la información a través de dicha página
		Mantener actualizados los indicadores del proceso
GERENCIAL	Panorama de riesgos que contempla todos los procesos	Plan de incentivos para la participación en el sistema y la prevención de actividades ilícitas que afecten la seguridad de la empresa y sus clientes.
	El estado de requisitos legales por que facilita su control y seguimiento	Se recomienda la realización de manera periódica con los jefes de proceso para reforzar el control y seguimiento por parte de Gerencia. Creación del comité de Seguimiento y mejora
	El representante de la dirección en cabeza del gerente general	Se recomienda cada funcionario o jefe de proceso realice su propio panorama de riesgos.
	La existencia de un equipo de auditor interno competente	Definir claramente el responsable de la actualización y divulgación de los nuevos requisitos legales que vayan saliendo.
SEGURIDAD	Control de accesos por tarjetas de proximidad	El control en la entrega y/o reposición de los elementos de seguridad,
	Los medios de comunicación utilizado en la organización y vinculación a las redes de apoyo	Definir y divulgar políticas claras sobre el acceso a áreas críticas.
	Personal disponible para acción de respuesta oportuna las 24 horas a través de los supervisores	Sitio seguro para el almacenamiento del armamento
	El CCTV de la organización	Control maestro de llaves.
	La competencia del personal encargado de velar por la seguridad de la planta física	Definir la autorización de acceso a oficinas en horario extralaboral
GESTION COMERCIAL	La política comercial de la organización que ha permitido el crecimiento de la empresa.	Generar actividades claras de sensibilización a clientes sobre temas de seguridad
		Dejar registro de las visitas comerciales realizadas
ADMINISTRACION Y MEJORA	La documentación del sistema de gestión que abarca las actividades críticas de la organización. (caracterizaciones, mapa de procesos, etc)	Se recomienda que cada jefe de proceso genere el registro de las acciones correctivas y preventivas tomadas. Se toman acciones pero no se registran
	El control de las acciones correctivas, preventivas y de mejora a través de un cuadro general por que facilita su control y seguimiento	Socializar al personal involucrado todos los documentos y requisitos de la norma que el aplican a cada proceso.
	El conocimiento y la competencia del responsable. Conoce del sector y de la norma de manera completa	Se recomienda que se asigne un responsable con mayor disponibilidad de tiempo que facilite y mejore el control y seguimiento al sistema y mantenga información actualizada y disponible para la alta dirección cuando se requiera.

ANEXO L. SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN	
					SA-F-007	2	
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA	
25/02/2009					1 DE 1		
Fecha	16/06/2010	Proceso	GESTIÓN DE PERSONAL			Consecutivo	2010 - 06
Origen	Auditorías ☒	Personal Acrópolis ☐	Cliente ☐	Otros ☐			
¿Quién Detectó el Problema?		AUDITOR INTERNO		Cargo			
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial							
No se evidenció las visitas domiciliarias al personal que ocupa áreas críticas o que afectan la seguridad, según estándar B-3.1.							
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?							
No se cuenta con una persona específica para la realización de las visitas domiciliarias, falta de control sobre su realización por falta de tiempo de la responsable							
Acción a seguir							
Correctiva ☒ Preventiva ☐ De mejora ☐							
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)							
Realizar visitas domiciliarias del personal crítico ingresado en los últimos 3 meses							
Descripción de la acción a tomar							
¿Qué se va hacer?				¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?	
Definir al persona idónea y competente para la realización de las visitas domiciliarias				Gerente			
Contratar auxiliar de RRHH y actualizar en la base datos del personal la última fecha de realización de las visitas para facilitar su control				Coordinadora de RR.HH			
Entregar mensualmente el listado de personal ingresado y personal a realizar visitas a DOP para su realización				Coordinadora de RR.HH			
Seguimiento de la acción tomada				¿Quién Realizó seguimiento?			
Se designa al DOP para la realización de las visitas domiciliarias y se evidencia su implementación con el personal ingresado en el mes de Junio y Julio				Coordinador de Calidad y BASC - Practicante			
				Fecha	30/07/2010		
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción)							
SI ☒ NO ☐ Fecha _____ FIRMA PROCESO ADMÓN Y MEJORA _____							

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN
					SA-F-007	2
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA
25/02/2009					1 DE 1	
Fecha	16/06/2010	Proceso	GESTION DE PERSONAL			Consecutivo
Origen	Auditorías	☒	Personal Acrópolis	☐	Cliente	☐
¿Quién Detecto el Problema?			Cargo			
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial						
No se evidencia la implementación del procedimiento para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol al personal crítico, antes y después de la contratación. Según estándar B-3.3						
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?						
No se cuenta con un procedimiento claro para la realización de las pruebas y ni con el equipo necesario para su realización						
Acción a seguir						
Correctiva		☒	Preventiva		☐	De mejora
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)						
Definir los criterios para la aplicación de pruebas de alcohol y drogas						
Descripción de la acción a tomar						
¿Qué se va hacer?			¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?	
Gestionar la compra de un alcoholímetro para la realización de pruebas.			Director de Operaciones		2 meses	
Elaborar procedimiento documentado para la toma de pruebas para alcohol al personal de la empresa. Teniendo en cuenta, los criterios definidos desde gerencia y departamento de seguridad.			Coordinador de Calidad y BASC - Practicante		1 mes	
Puesta en marcha del procedimiento de alcohol y drogas			Director de Operaciones		2 meses	
Seguimiento de la acción tomada				¿Quién Realizó seguimiento?		
Creación e implementación del procedimiento "SA-P-014 Pruebas de Alcohol y Drogas" y el formato "SA-F-076 Toma de Pruebas de Alcohol al personal"				Director Comercial - Practicante		
				Fecha		
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción)						
SI ☒ NO ☐ Fecha _____ FIRMA PROCESO ADMON Y MEJORA _____						

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN
					SA-F-007	2
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA
25/02/2009					1 DE 1	
Fecha	16/06/2010	Proceso	GERENCIAL			Consecutivo
Origen	Auditorías ☒	Personal Acrópolis ☐	Cliente ☐	Otros ☐		
¿Quién Detecto el Problema?					Cargo	
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial						
No se evidencia el procedimiento documentado para la identificación y acceso a requisitos legales aplicables, según numeral 4.2.3 de la norma BASC V3:20080						
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?						
Aunque se mantiene actualizado la matriz de requisitos legales, no se tiene realmente definido las responsabilidades para su revisión y actualización. Además es un requisito de la norma obligatorio que no se había tenido en cuenta.						
Acción a seguir						
Correctiva ☒		Preventiva ☐		De mejora ☐		
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)						
Definir responsable para la revisión y actualización de los requisitos legales						
Descripción de la acción a tomar						
¿Qué se va hacer?			¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?	
Elaborar procedimiento documentado para el acceso, revisión y control de los requisitos legales aplicables de acuerdo a las indicaciones del gerente.			Coordinador de Calidad y BASC - Practicante		1 mes	
Divulgar y revisar su implementación			Gerente General		2 meses	
Seguimiento de la acción tomada				¿Quién Realizó seguimiento?		
Se evidencia mediante el procedimiento SA-P-007 y SA-F-072				Coordinador de Calidad y BASC - Practicante		
				Fecha	30/06/2010	
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción)						
SI ☒		NO ☐		Fecha _____ FIRMA PROCESO ADMON Y MEJORA _____		

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN
					SA-F-007	2
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA
25/02/2009					1 DE 1	
Fecha	16/06/2010	Proceso	SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES		Consecutivo	
Origen	Auditorías ☒	Personal Acrópolis ☐	Cliente ☐	Otros ☐		
¿Quién Detecto el Problema?				Cargo		
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial						
No se evidencia la asignación directa del jefe de seguridad con funciones y responsabilidades claramente definidas que responda por el proceso de manera adecuada. B-4.1						
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?						
Se definieron de manera informal, mas nunca se documentaron ni se divulgaron						
Acción a seguir						
Correctiva ☒		Preventiva ☐		De mejora ☐		
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)						
-						
Descripción de la acción a tomar						
¿Qué se va hacer?		¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?		
Documentar perfil del jefe de seguridad con funciones y responsabilidades claramente definidas. Divulgarlo al responsable.		Coordinador de Calidad y BASC - Practicante		1 mes		
Seguimiento de la acción tomada				¿Quién Realizó seguimiento?		
Se evidencia la actividad mediante el documento SA-OD-007				Director Comercial - Practicante		
				Fecha	30/06/2010	
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción)						
SI ☒ NO ☐		Fecha _____		FIRMA PROCESO ADMON Y MEJORA _____		

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN
					SA-F-007	2
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA
25/02/2009					1 DE 1	
Fecha	16/06/2010	Proceso	SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES			Consecutivo
Origen	Auditorías ☒	Personal Acrópolis ☐	Cliente ☐	Otros ☐		
¿Quién Detecto el Problema?		Ing. Oscar Antolinez		Cargo	Auditor Interno	
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial						
No se evidencia el procedimiento para identificar, enfrentar y dirigirse a personas no autorizadas o no identificadas. Según el estandar A-3.d						
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?						
Aunque la gente lo interpreta no se cuenta con su documento de soporte para estandarización						
Acción a seguir						
Correctiva ☒		Preventiva ☐		De mejora ☐		
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)						
Definir actividades para el procedimiento						
Descripción de la acción a tomar						
¿Qué se va hacer?			¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?	
Elaborar procedimiento para la identificación, enfrentamiento y dirigirse a personas no autorizadas según indicaciones del DOP			Coordinador de Calidad y BASC - Practicante		1 mes	
Divulgar dicho procedimiento al personal			Director Operativo		1 mes	
Seguimiento de la acción tomada				¿Quién Realizó seguimiento?		
Se evidencia el "SA-I-007 Control a Personas no autorizadas". Así mismo se pregunta a la de facturación y tesorería para su implementación.				Director Comercial - Practicante		
				Fecha	07/06/2010	
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción)						
SI ☒ NO ☐ Fecha _____ FIRMA PROCESO ADMON Y MEJORA _____						

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN
					SA-F-007	2
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA
25/02/2009					1 DE 1	
Fecha	16/06/2010	Proceso	SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES			Consecutivo
Origen	Auditorías ☒	Personal Acrópolis ☐	Cliente ☐	Otros ☐		
¿Quién Detecto el Problema?					Cargo	
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial						
No se evidencia la aplicación de procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimiento de contingencia y emergencias, según estándar B-4.8						
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?						
No se tiene documentados, se realizan de manera informal mas no se registran						
Acción a seguir						
Correctiva ☒		Preventiva ☐		De mejora ☐		
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)						
Programar simulacros de emergencias						
Descripción de la acción a tomar						
¿Qué se va hacer?			¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?	
Definir cronograma de simulacros de la organización			Director de Operaciones		1 mes	
Realizar ejercicios prácticos de simulacros de acuerdo al cronograma durante los próximos 3 meses			Director de Operaciones		3 mes	
Seguimiento de la acción tomada				¿Quién Realizó seguimiento?		
Se evidencia plan de evacuación, la gente lo interpreta y se realiza simulacro según registro SA-F-084. Divulgación al personal el día 15/7/10				Coordinador de Calidad y BASC - Practicante		
				Fecha	30/08/2010	
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción)						
SI ☒ NO ☐ Fecha _____ FIRMA PROCESO ADMON Y MEJORA _____						

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN
					SA-F-007	2
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA
25/02/2009					1 DE 1	
Fecha	16/06/2010	Proceso	SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES			Consecutivo
Origen	Auditorías ☒	Personal Acrópolis ☐	Cliente ☐	Otros ☐		
¿Quién Detecto el Problema?					Cargo	
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial						
No se evidencian Copias de seguridad de la información. Según estándares A-7.a						
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?						
No se cuenta con los mecanismos y responsable directo para la implementación de dicha actividad						
Acción a seguir						
Correctiva ☒		Preventiva ☐		De mejora ☐		
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)						
Definir responsable para control de equipos de computo y copias de seguridad						
Descripción de la acción a tomar						
¿Qué se va hacer?			¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?	
Comprar disco de almacenamiento masivo para copias de seguridad.			Subgerente		30/05/2010	
Clasificar información para back up, generar el back de la información, y cronograma para implementación			Director de Medios Tecnológicos		30/07/2010	
Seguimiento de la acción tomada				¿Quien Realizó seguimiento?		
Se adquiere disco de almacenamiento de 500 GB y se genero copia de seguridad el día 15/07/2010 según planilla de reporte de back up.				Coordinador de Calidad - Practicante		
				Fecha	30/07/2010	
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción)						
SI ☒ NO ☐ Fecha _____ FIRMA PROCESO ADMON Y MEJORA _____						

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN	
					SA-F-007	2	
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA	
25/02/2009					1 DE 1		
Fecha	16/06/2010	Proceso	SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES			Consecutivo	
Origen	Auditorías ☒	Personal Acrópolis ☐	Cliente ☐	Otros ☐			
¿Quién Detecto el Problema?		My® Javier Lopez		Cargo	Auditor Interno		
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial							
No se evidencian la instalación de software antivirus y anti spy en los computadores. Según estándares A-7.b							
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?							
No se ha asignado el presupuesto para seguridad y tecnología informática							
Acción a seguir							
Correctiva ☒		Preventiva ☐		De mejora ☐			
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)							
Buscar proveedor de software antivirus							
Descripción de la acción a tomar							
¿Qué se va hacer?			¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?		
Adquirir e instalar software antivirus y anti spy licenciados en todos los computadores			Director de Medios Tecnológicos		2 meses		
Armar hojas de vida de los equipos con información instalada en cada una			Director de Medios Tecnológicos		2 meses		
Seguimiento de la acción tomada				¿Quién Realizó seguimiento?			
Se evidenciaron las hojas de vida de todos los equipos con las licencias de sus software.				Coordinador de Calidad - Practicante			
				Fecha	30/07/2010		
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción)							
SI ☒ NO ☐ Fecha _____ FIRMA PROCESO ADMN Y MEJORA _____							

	SEGURIDAD ACRÓPOLIS LTDA				CÓDIGO	REVISIÓN
					SA-F-007	2
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				FECHA	PAGINA
25/02/2009					1 DE 1	
Fecha	16/06/2010	Proceso	COMERCIAL Y COMPRAS		Consecutivo	
Origen	Auditorías ☒	Personal Acrópolis ☐	Cliente ☐	Otros ☐		
¿Quién Detecto el Problema?		Ing. Oscar Antolinez		Cargo	Auditor Interno	
Descripción de la No Conformidad Existente o Potencial						
No se evidencian los acuerdos contractuales a los asociados de negocio. Según estándar BASC A-1						
¿Cuáles son las posibles Causas del Problema?						
Aunque se cuenta con el formato, estos son entregados a clientes y a proveedores pero no son devueltos a la empresa. Formato difícil de diligenciar.						
Acción a seguir						
Correctiva ☒		Preventiva ☐		De mejora ☐		
Acción Inmediata a seguir u Corrección (exclusivo para acción correctiva)						
-						
Descripción de la acción a tomar						
¿Qué se va hacer?		¿Quiénes lo hacen?		¿Plazo?		
Enviar a todos los clientes los acuerdos contractuales de seguridad y garantizar su devolución.		Director Comercial		3 meses		
Enviar a todos los proveedores los acuerdos contractuales de seguridad.		Compras		3 meses		
Seguimiento de la acción tomada				¿Quién Realizó seguimiento?		
Se envía acuerdos al cliente BASC. Y se envía a los proveedores. Son devueltos con sus respectivas firmas a la empresa				Coordinador de Calidad y BASC - Practicante		
				Fecha		
¿Eficacia de la acción tomada? (Cierre de la solicitud de Acción)						
SI ☒ NO ☐		Fecha _____		FIRMA PROCESO ADMÓN Y MEJORA _____		

ANEXO M. INDICADORES DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTION GERENCIAL

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	RESPONSABLE
Todos los objetivos de calidad, control y seguridad definidos	% EFICACIA DEL SGCS	Este indicador nos permite medir la eficacia del sistema de Gestión de Calidad, control y seguridad durante el periodo.	$\sum$ Calificación de los indicadores de gestión de cada proceso	Gerente

SENTIDO: Ascendente

UNIDAD: Porcentaje

FRECUENCIA: Semestral

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	RESPONSABLE
Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.	% SATISFACCION DEL CLIENTE	Mide el grado de satisfacción de los clientes detectado con las encuestas a los clientes.	Puntos de Satisfacción según el modelo SERVQUAL	Director Operativo
Aumentar participación de la compañía en el sector de la vigilancia y seguridad privada a nivel nacional.	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO	Mide el número de vigilantes que se encuentran en servicio, garantizando el crecimiento y adquisición de nuevos clientes.	# de vigilantes en servicio	Gerente General

SENTIDO: Ascendente

UNIDAD: Puntos – Número

FRECUENCIA: Semestral

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SGCS

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	RESPONSABLE
Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Control y Seguridad	% IMPLEMENTACION DEL SGCS	El porcentaje de avance de implementación del sistema de gestión de control y seguridad BASC, de acuerdo a la norma BASC 2008.	Actividades realizadas / Actividades planificadas	Coordinador de Calidad Y BASC
	% CIERRE DE ACP	Mide las acciones correctivas y preventivas en todos los procesos que han sido eficaces en relación con las acciones correctivas y preventivas abiertas en el periodo	(# de acciones eficaces) / (número de acciones tomadas)	Coordinador de Calidad Y BASC

SENTIDO: Ascendente

UNIDAD: Porcentaje

FRECUENCIA: Mensual - Semestral

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE VIGILANCIA PRIVADA

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	RESPONSABLE
Cumplir a cabalidad con el programa de supervisiones a los puestos.	% SUPERVISION REALIZADA EN EL SERVICIO	Mide el porcentaje de puestos que fueron supervisados durante el periodo.	(# De puestos supervisados) / (número de puestos planeados)	Director de Operaciones
Disminuir el número de eventos no deseados en la prestación del servicio y en nuestra propia compañía.	# EVENTOS NO DESEADOS PRESENTADOS EN SERVICIO	Mide el número de las novedades desfavorables presentadas con la prestación del servicio en el periodo e medición.	# novedades presentadas en la prestación del servicio	Director de Operaciones
	% Inspecciones de seguridad realizadas a los clientes	Mide la cantidad de inspecciones o visitas de seguridad realizadas a los clientes, con el fin de detectar las vulnerabilidades y disminuir el riesgo de la ocurrencia de eventos no deseados.	(# de clientes con inspecciones de seguridad realizadas) / (# total de Clientes)	Director Operativo

SENTIDO: Ascendente – Descendente - Ascendente

UNIDAD: Porcentaje – Número – Porcentaje

FRECUENCIA: Mensual – Semestral - Semestral

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE MEDIOS TECNOLOGICOS

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	RESPONSABLE
Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través del suministro de un servicio de calidad.	% CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	Mide el porcentaje de servicios de mantenimiento realizados durante el periodo.	(# De actividades realizadas) / (numero de actividades planeados)	Director de Medios Tecnológicos

SENTIDO: Ascendente

UNIDAD: Porcentaje

FRECUENCIA: Mensual

SEGUIMIENTO DEL PROCESO GESTION DE COMPRAS

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	RESPONSABLE
Contar con proveedores confiables y transparentes, necesarios para una operación adecuada.	% DE PROVEEDORES CONFIABLES	La calificación promedio de los proveedores evaluados periódicamente.	(Proveedores con calificación mayor a 80 puntos) / (Número Total de proveedores evaluados)	Subgerente

SENTIDO: Ascendente

UNIDAD: Puntos

FRECUENCIA: Semestral

Fuente: Caracterización del Proceso

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTION DE PERSONAL

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	RESPONSABLE
Apoyar el desarrollo de las competencias del recurso Humano, para el logro de una formación y desarrollo personal adecuado.	% CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE FORMACION	Relaciona las actividades ejecutadas con las actividades planeadas del plan de formación en un periodo de tiempo analizado.	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones Planificadas}} \times 100$	Coordinadora de Recursos Humanos
	% ACTUALIZACIÓN PERSONAL OPERATIVO	Relaciona la cantidad de personal operativo que cuenta con los cursos de actualización vencidos.	$(\text{Número de funcionarios operativos con cursos vencidos}) / (\text{Número Total de funcionarios operativos})$	Coordinadora de Recursos Humanos.

SENTIDO: Ascendente – Descendente

UNIDAD: Porcentaje

FRECUENCIA: Semestral

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES

OBJETIVO	INDICE	QUE MIDE EL INDICADOR	FORMULA CALCULO	RESPONSABLE
Disminuir el número de eventos no deseados en la prestación del servicio y en nuestra propia compañía.	# EVENTOS NO DESEADOS PRESENTADOS EN INSTALACIONES	Mide el número de las novedades desfavorables presentadas en las instalaciones de la empresa en el periodo e medición.	$\# \text{ Eventos no deseados presentados en las instalaciones}$	Jefe de Seguridad

SENTIDO: Descendente

UNIDAD: Número

FRECUENCIA: Semestral

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

ANEXO N. REPORTE DE AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN

	REPORTE DE AUDITORIA Página 1 de 7
---	---

1. INFORMACIÓN GENERAL

ORGANIZACIÓN:	SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA
SECTOR:	SEGURIDAD Y VIGILANCIA
LOCALIZACIÓN	CALLE 19 N. 29 – 07 BARRIO SAN ALONSO
TELÉFONO	6343409
IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA	Nit. 804.011.536-1
NÚMERO DE EMPLEADOS:	983 GUARDAS DE SEGURIDAD
AGENCIAS:	(NO APLICA)

OBJETIVO:	1. Determinar la conformidad del sistema de gestión y control bajo los criterios de auditoría. 2. Evaluar y Verificar la capacidad del SGCS para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma BASC y los estándares BASC V. 3 2008, requisitos legales y contractuales aplicables al alcance de Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada Acropolis Ltda. en la ciudad de Bucaramanga. 3. Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión y control de seguridad.		
ALCANCE:	Servicios de vigilancia y seguridad privada en las modalidades fija, móvil, escolta y a través de medios tecnológicos, con o sin armas de fuego a nivel nacional.		
CRITERIO DE AUDITORIA:	La evaluación y la conformidad del sistema de la empresa de Seguridad Acrópolis se realizó el 2 y 3 de septiembre de 2010 con referencia: el Manual de Seguridad BASC SA-M-002 versión 02, El manual enviado debe ajustar los lineamientos mencionados en la evaluación del manual, en general cumple con los lineamientos establecidos en la norma BASC 2008 para realizar la auditoria de certificación. El 2 y 3 de septiembre de 2010 se realizó la jornada de auditoría en las instalaciones de la empresa ubicada en la Calle 19 N. 29 – 07 barrio San Alonso, se evaluaron los procesos de acuerdo al plan de auditoría: Gestión Gerencial: Revisión Gerencial, Planificación SG, Gestión Vigilancia Privada, Gestión Comercial, Gestión de Personal, Gestión de Personal, Gestión de Compras, Seguridad, Gestión Medios tecnológicos. Se realizó la reunión de cierre el 3 de Septiembre presentando los resultados y los hallazgos verificados.		
FECHA(S) DE LA AUDITORIA:	2 – 3 de Septiembre de 2010	SITIO(S) AUDITADO(S):	CALLE 19 N. 29 – 07 BARRIO SAN ALONSO
REPRESENTANTE LEGAL:	DR. Fabián Gómez Cano	REPRESENTANTE ANTE BASC:	Ing. Oscar Omar Antolines
TIPO DE AUDITORIA	Certificación	X	Gerente General, Subgerente Administrativa, Director de Operaciones, Asistente de operaciones, Director Comercial, coordinadora de Recurso humano, Auxiliar de Recurso humano, Auxiliar Contable, Ingeniero Electrónico, radio Operador,
	Re certificación		
	Complementaria		
	Documental		

	REPORTE DE AUDITORIA Página 2 de 7
---	---

	Control		
AUDITOR LÍDER:	Ramiro Humberto Nova Jaimes – 05-024-1	EQUIPO AUDITOR:	No Aplica
El presente reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante de la Organización y Capítulo BASC-WBO			

2. REGISTROS DEL AUDITOR

2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizaron entrevistas a los dueños de proceso de la organización SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA acompañados durante cada verificación por la responsable del sistema en gestión y Control y seguridad BASC.

Se revisó los siguientes documentos:

- ✓ Manual de seguridad
- ✓ Estudio de riesgos aplicados a la empresa
- ✓ Revisión por la dirección: resultado de auditorías internas, indicadores de gestión, acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Folios de los trabajadores: Hoja de vida, registro fotográfico, registro de firma autorizada, registro de dotación, registros de seguridad social y parafiscal.
- ✓ Se realizó inspección física a las instalaciones, centro de control de operaciones, archivo físico y se verificó en puestos de trabajo la seguridad informática.
- ✓ Se revisaron los controles de seguridad, software de monitoreo, minutas de guardas de seguridad, requisitos legales, planeación de las acciones de vigilancia.
- ✓ Se revisaron la asignación de cada turnos según puestos de control de vigilancia.

2.2 PROCESOS AUDITADOS

- ✚ Gestión Gerencial.
- ✚ Revisión Gerencial, Planificación SG,
- ✚ Gestión Vigilancia Privada,
- ✚ Gestión Comercial,
- ✚ Gestión de Personal,
- ✚ Gestión de Compras,
- ✚ Seguridad,
- ✚ Gestión Medios tecnológicos,

2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

1. La organización ha implementado un servicio de seguridad con armas no letales, buscando reducir los siniestros o accidentes.
2. La empresa tiene al día las licencias de seguridad, cuenta con la resolución 87o de 16 de mayo del 2009 donde da cumplimiento a la resolución 2478 donde le asigna la superintendencia de seguridad la licencia para utilizar equipos de vigilancia en circuitos cerrados de televisión



REPORTE DE AUDITORIA

Página 3 de 7

3. La vinculación de un coordinador externo en la modalidad de outsourcing permite a la organización tener un acercamiento al análisis y la implementación de los requisitos del SGCS BASC
4. La participación en una continua formación en materia de seguridad BASC permite acceder y atender los requerimientos en materia de seguridad existen reglamentados
5. Es una fortaleza el orden de las carpetas con los requisitos legales aplicables a la organización.
6. Se identifico la zona BASC dentro de la empresa, cumpliendo con el fin de comunicación

2.4 ASPECTOS A MEJORAR

- (Relación de aspectos a mejorar conforme a los hallazgos de la auditoria)
- A. Se debe de tener cuidado con la documentación cuando se maneja por módulos los manuales, se presento desactualización en un modulo enviado donde se relaciona la versión anterior a la norma certificable.
- B. Es importante revisar en la empresa el manual de utilización de la imagen corporativa de BASC, de tal forma que se cumplan con los requerimientos establecidos por la asociación mundial BASC.

2.5 HALLAZGOS PARTE A

Se registra la siguiente no conformidades

Mayor ☐ Menor ☒

Proceso:	Comercial - Compras		
Documento de Referencia:	Acuerdos Asociados de Negocio	Norma/estándar:	1, 1.a, 1.d
Numero de la No Conformidad:	N. 001		
Descripción de la no conformidad:			
Se requiere actualizar los acuerdos con los asociados de negocio en procedimiento comercial y de compras de acuerdo a lo establecido en los numerales 1, 1.a, y 1.d de la parte A Estándares BASC Versión 3-2008, Adopción de Requisitos Mínimos de Seguridad C-TPAT Vigilancia y Seguridad Privada			

Mayor ☐ Menor ☒

Proceso:	Gestión de Personal		
Documento de Referencia:	Carpeta empleado	Norma/estándar:	4.a, 4.b
Numero de la No Conformidad:	N. 002		
Descripción de la no conformidad:			
No se evidencio en la vinculación del empleado auxiliar de gestión humana los documentos requeridos para la contratación; no se hallaron los registros de referencias laborales, no se halló registro de visita domiciliaria, no se halló registro del proceso de inducción, no se halló informe psicológico del empleado. Incumpliendo con los requisitos 4.a, 4.b y los requisitos del proceso establecidos en la empresa.			

Mayor ☐ Menor ☒



REPORTE DE AUDITORIA

Página 4 de 7

Proceso:	Tecnología de Comunicaciones		
Documento de Referencia:	Tecnología de la información	Norma/estándar:	
Numero de la No Conformidad:	N. 003		
Descripción de la no conformidad:			
No se evidencio la eficacia de las medidas para identificar el abuso de los sistemas de computo y tecnología informática, se hallaron en 2 PC el acceso a programas no autorizados, incumpliendo con los requisitos 7 y 7.b de la parte A Estándares BASC Versión 3-2008, Adopción de Requisitos Mínimos de Seguridad C-TPAT Vigilancia y Seguridad Privada			

2.6 HALLAZGOS PARTE B Y NORMA BASC

Se registran las siguientes no conformidades

Mayor ☐ Menor ☒

Proceso:	Vigilancia y procesos generales de la organización		
Documento de Referencia:	Acciones correctivas y preventivas	Norma/estándar:	
Numero de la No Conformidad:	N.004		C. 2.12
Descripción de la no conformidad:			
No se han documentado y aplicado acciones correctivas y preventivas en el proceso de vigilancia, seguridad y medios tecnológicos incumpliendo con el requisito B. 2.12 y 4.4.2 de la norma			

Mayor ☒ Menor ☐

Proceso:	Vigilancia y gerencia		
Documento de Referencia:	Control Operacional	Norma/estándar:	
Numero de la No Conformidad:	N.005		4.2.4 Y 4.3.6
Descripción de la no conformidad:			
No se evidencia el control operacional que se realiza en Bucaramanga y su área metropolitana en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín en estas no hay oficina, se hallaron practicas operacionales diferentes a las ejecutadas en la sede principal. Se incumple con los requisitos 4.2.4 y 4.3.6.			

2.7 OBSERVACIONES GENERALES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Proceso	No	Estándar	O/ OM	Descripción
PROCESO GERENCIAL	1.	Norma 4.2.2	O	El procedimiento para la gestión de riesgos SA-P-006 no se halló el registros SA-F-070 Mapa de Riesgos elaborado por cada jefe o responsable de procesos. Se requiere actualizar la metodología de gestión de riesgos para cada proceso
	2.	Norma 4.1	O	Se requiere realizar seguimiento para que la política de seguridad este vigente difundida en la organización
	3.	B: 3.1	O	Se requiere verificar como se designa el personal que ocupa las posiciones críticas en la organización, es recomendable revisar los criterios para identificar a que personal se debe realizar la visita al domicilio en el proceso de gestión humana
	4.	B: 7.4	O	Se requiere realizar actualización y seguimiento a la política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos de la organización
	5.	B: 7.6	OM	Se recomienda tener la copia de la información sensible de la empresa fuera de las instalaciones tal cual lo requiere este numeral
	6.	Norma: 4.2.4 y 4.3.1	O	Se requiere hacer seguimiento a las clausulas establecidas en el contrato con el responsable del sistema cuando es por outsourcing, es importante atender el requisito c del numeral 4.3.1 de la norma. Importante tener la confiabilidad de la información de la empresa.
Servicio Gestión Vigilancia Privada	7.	A. 1.b	OM	Se debe de fortalecer el registro de las observaciones en la planilla de control de supervisores cuando existan observaciones determinando las novedades
	8.	Norma 4.2.2	O	El procedimiento para la gestión de riesgos SA-P-006 no se encuentra los registros SA-F-070 Mapa de Riesgos elaborado por cada jefe o responsable de procesos. Se requiere actualizar la metodología de gestión de riesgos para cada proceso
PROCESO Comercial	9.	A: 1.b	O	Se debe de actualizar con todos los asociados de negocio los lineamientos establecidos en la empresa según los requisitos de seguridad de BASC consignados en los acuerdos contractuales de la organización
	10.	A: 1.d	O	La empresa de vigilancia debe de determinar mecanismo para desarrollar y documentar un procedimiento para el manejo de la seguridad relacionado con los requerimientos del cliente. De igual forma se debe de documentar un programa con acciones para incentivar a sus clientes a a seguir buenas prácticas en control y seguridad
	11.	Norma 4.2.2	O	El procedimiento para la gestión de riesgos SA-P-006 no se encuentra los registros SA-F-070 Mapa de Riesgos elaborado por cada jefe o responsable de procesos. Se requiere actualizar la metodología de gestión de riesgos para cada proceso
PROCESO Gestión de Personal	12.	A: 3.a	O	Se recomienda en la devolución de carnés establecer de acuerdo a la rotación de personal, la destrucción de estos de tal forma que se relacione la identificación de empleados, fecha de entrega del carné y mediante acta con testigos se destruyan estos carnes.

REPORTE DE AUDITORIA

Página 6 de 7

Proceso	No	Estándar	O/ OM	Descripción
	13.	A: 1.b	O	Evaluar si de acuerdo al alcance de las responsabilidades del proceso tiene que establecerse acuerdos con los asociados de negocio.
	14.	B: 3.1	OM	Se debe de fortalecer el formato de visita domiciliaria identificando factores de riesgos y describiendo los elementos del entorno
	15.	B: 3.4	OM	Se debe continuar fortaleciendo los programas de capacitación el programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.
	16.	B: 3.6	OM	Se recomienda hacer un inventario de todos los insumos de dotación existentes en el almacén, si se vincula a la auxiliar de gestión del personal entregarle según inventario de estos insumos para hacer su control.
	17.	Norma 4.2.2	O	El procedimiento para la gestión de riesgos SA-P-006 no se encuentra los registros SA-F-070 Mapa de Riesgos elaborado por cada jefe o responsable de procesos. Se requiere actualizar la metodología de gestión de riesgos para cada proceso
	18.	Norma 4.3.2	OM	Es importante continuar en la Organización identificando las competencias del personal requeridas en todos los niveles de la misma y en caso de no disponer de ellas, proporcionar el entrenamiento necesario.
Proceso gestión Seguridad	19.	A: 3	OM	Se recomienda continuar en la cultura de control de los empleados y visitantes, de manera que se identifiquen por parte de todos en la compañía donde tiene acceso esta persona.
	20.	A:6.a	O	Es importante continuar con el monitoreo interno del no acceso de personal no autorizado desde y hacia las instalaciones físicas de la empresa
	21.	Norma 4.4.4 y 4.5	OM	Se debe de fortalecer el registro de las observaciones en la planilla de control de supervisores cuando existan observaciones determinando las novedades
	22.	Norma 4.2.2	O	El procedimiento para la gestión de riesgos SA-P-006 no se encuentra los registros SA-F-070 Mapa de Riesgos elaborado por cada jefe o responsable de procesos. Se requiere actualizar la metodología de gestión de riesgos para cada proceso
Proceso de Compras	23.	A: 1.b	O	La Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada deben asegurar que los proveedores de servicio por contrato se comprometan a seguir los requisitos de seguridad de BASC mediante acuerdos contractuales, esto debe de aplicarse para los proveedores de la empresa: dotación, litografía u aquellos según la evaluación de riesgos de procesos comprometan la seguridad de la empresa
	24.	Norma 4.4.3	O	Se requiere analizar el control documental que maneja en el proceso de formato físico a la aplicación SIIGO implementada en la empresa

	REPORTE DE AUDITORIA Página 7 de 7
---	---

Proceso	No	Estándar	O/ OM	Descripción
	25.	Norma 4.2.2	O	El procedimiento para la gestión de riesgos SA-P-006 no se encuentra los registros SA-F-070 Mapa de Riesgos elaborado por cada jefe o responsable de procesos. Se requiere actualizar la metodología de gestión de riesgos para cada proceso
Gestión Medios tecnológicos	26.	Norma 4.2.2	O	El procedimiento para la gestión de riesgos SA-P-006 no se encuentra los registros SA-F-070 Mapa de Riesgos elaborado por cada jefe o responsable de procesos. Se requiere actualizar la metodología de gestión de riesgos para cada proceso
	27.	Norma 4.2.4	OM	Se requiere revisar e integrar al proceso las actividades en tecnología de la información realizadas por los externos.

O: Observación OM: Oportunidad de Mejora

3. CONCLUSIONES

Basados en los criterios de auditoría y los documentos verificados, se requiere de auditoria complementaria para verificar las acciones tomadas a la no conformidad mayor y el avance de las 4 no conformidades menores hallados en la empresa SEGURIDAD ACROPOLIS LTDA para la ciudad de Bucaramanga. Basados en la norma BASC V3-2008 y los estándares de Vigilancia y seguridad Privada.

4. ANEXOS

Se adjunta registros de reunión de apertura, reunión de cierre, no conformidades mayor y menores.

Ramiro Humberto Nova Jaimes
Código: 5-024-1