

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA

Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial



**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
EN CONTROL Y SEGURIDAD BASADA EN LA NORMA Y
ESTANDARES BASC V4-2012 PARA UNA EMPRESA DE
VIGILANCIA PRIVADA, AREQUIPA 2016”**

Tesis presentada por la Bachiller:

VANIA MARINA ALVAREZ VALENCIA

Para optar el Título Profesional de
INGENIERO INDUSTRIAL.

AREQUIPA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios, por las oportunidades que me da y acompañarme siempre en cada una de ellas y por la fortaleza de seguir adelante.

A mi madre, por su constante apoyo y motivación en seguir adelante como persona y profesionalmente a pesar de la distancia.

A mi padre, por creer y confiar en mí, por brindarme su constante apoyo a pesar de las dificultades y por la formación brindada.

A mis cinco hermanas, por su compañía y amistad.

A mi hijo Leonardo, por ser mi mayor motivación a seguir siempre adelante, por su amor y cariño sincero.

AGRADECIMIENTOS

A todos mis docentes, por la formación profesional brindada, que me ayudó a crecer como persona y profesionalmente.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada no cuentan con un rol significativo en los aspectos físicos de la cadena de exportación; sin embargo si cumplen un papel decisivo en la seguridad física de las instalaciones. SEGURIDAD S.A. al no contar con la certificación BASC, requisito indispensable para poder continuar con el servicio que brinda a empresas del rubro exportador (clientes BASC); no podrá establecer procedimientos en materia de control y seguridad aplicada a la cadena logística de sus clientes, para poder identificar y controlar los riesgos a los que puedan estar expuestos las organizaciones (actividades ilícitas); así mismo no crecerá en el mercado y no se posicionará ante sus competidores principales y no llegará a captar grandes clientes.

La presente tesis se desarrollará en ocho capítulos; en el primer capítulo se presentan los aspectos generales de la presente tesis, alcance, objetivos a alcanzar y variables a las que está regida la presente tesis.

En el segundo capítulo se describe el marco teórico, conceptos generales sobre SGCS BASC y otros conceptos importantes de la propuesta.

En el tercer capítulo se describe a la organización sobre la que se realiza la presente tesis, la descripción de los procesos involucrados en la implementación.

En el cuarto capítulo se realiza un diagnóstico situacional de la empresa; se describirán los beneficios del SGCS BASC.

En el quinto capítulo se realizará un análisis respecto a los requisitos de la Norma y Estándares BASC V4-2012; así mismo se realizará la medición de los indicadores propuestos.

En el capítulo seis se desarrollará la metodología propuesta para la implementación del SGCS BASC, la cual se realizará mediante dos fuentes obtenidas.

En el capítulo siete se desarrollará en si la propuesta de implementación, representado en el manual del SGCS BASC.

En el capítulo ocho se realizará el impacto de la propuesta la cual será medida a través de costo beneficio y se presentará un cronograma tentativo de implementación de la propuesta.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones de la propuesta de implementación.

RESUMEN

Las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada que cuenten con la certificación BASC van a poder ser aliados de todos sus clientes en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, contribuyendo con su sistema de seguridad tanto personal como física, permitiendo que las empresas de vigilancia y seguridad privada adopten medidas necesarias para poder contribuir en la prevención de actividades ilícitas que puedan presentarse en sus organizaciones y en las de sus clientes. El contar con un SGCS BASC permite a las empresas de vigilancia y seguridad privada escalar un paso más hacia sus competidores que puedan tener este sistema implementado y crecer en el mercado y por consiguiente competir a su nivel y captar grandes clientes.

En la presente tesis se identifican los procesos para la aplicación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC; los cuales son procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.

Se identifica la metodología óptima para la propuesta de implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, la cual se realizará a través de cinco etapas.

Se formuló la política y los objetivos del SGCS BASC, las mismas que se incorporaron en la política integrada de gestión.

Se diseñó la estructura del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, representado en el Manual de SGCS BASC.

Y finalmente se analizó el costo-beneficio de la propuesta de implementación del SGCS BASC; con un costo de S/. 74,656.10 Soles se obtiene un beneficio cuantitativo de S/. 769,955.87 soles a más, considerando que se gane una licitación al año; adicionalmente de beneficios cualitativos a largo plazo como fidelidad del personal, mejor imagen de la empresa, crecimiento en el mercado, aumento de clientes; entre otros.

ABSTRAC

Companies Private Security and Safety that have the BASC certification will be able to be allies of all its customers in meeting their organizational objectives, contributing their system both personal safety and physical, allowing companies private security adopt necessary to contribute to the prevention of illegal activities that may arise in their organizations and their clients' actions. The count is a SGCS BASC allows companies private security climb a step closer to its competitors who may have this system in place and grow in the market and therefore compete at their level and attract large customers.

In this thesis the processes for the implementation of Management System Control and Security BASC are identified; which they are strategic, operational processes and support processes.

The optimal methodology for implementation proposal Management System Control and Security BASC, which will be through five stages identified.

Policy and objectives of SGCS BASC was formulated, which were incorporated into the integrated management policy.

The system structure was designed in Management Control and Security BASC, represented in the Manual SGCS BASC.

And finally the cost benefits of the proposed implementation of SGCS BASC was analyzed; at a cost of S/. 74,656.10 Soles quantitative benefit of is obtained 769,955.87 Soles more, considering that a tender win a year; further long-term qualitative and loyalty of staff, better image of the company, market growth, increased customer benefits; among others.

INDICE GENERAL

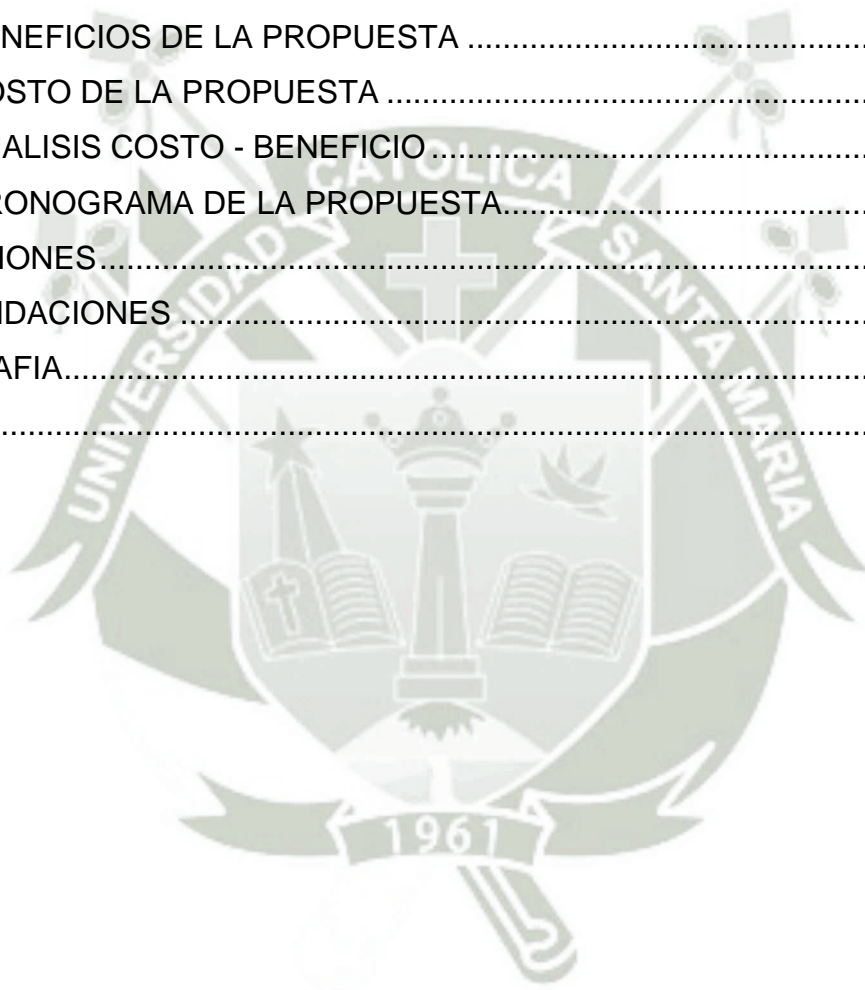
1	CAPITULO I GENERALIDADES.....	1
1.1	ENUNCIADO.....	1
1.2	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.3	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.4	TIPO DE ESTUDIO	2
1.5	interrogantes básicas	2
1.6	JUSTIFICACIÓN	2
1.7	OBJETIVOS	3
1.7.1	Objetivo General.....	3
1.7.2	Objetivos Específicos.....	3
1.8	HIPÓTESIS	4
1.9	ALCANCE	4
1.9.1	Campo, Área y Línea	5
1.10	VARIABLES	5
2	CAPITULO II MARCO TEORICO	6
2.1	ANTECEDENTES	6
2.2	TERMINOLOGIA.....	6
2.3	NORMA Y ESTANDARES BASC.....	9
2.3.1	BASC: Business Alliance for Secure Commerce	9
2.3.2	NORMA BASC.....	11
2.3.3	ESTANDARES BASC	11
2.4	IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC	12
2.4.1	Compromiso de la Dirección	12
2.4.2	Formación del Equipo de Trabajo.....	12
2.4.3	Conocimiento de la Norma y del Estándar BASC V4.....	13
2.4.4	Definir el alcance del SGCS BASC.....	13
2.4.5	Crear una Política del SGCS BASC.....	13
2.4.6	Definir Objetivos del SGCS BASC	14
2.4.7	Establecer la estructura documentaria del SGCS BASC	14
2.4.8	Diseño del Manual de Seguridad del SGCS BASC	15
2.4.9	Establecer una Lista Maestra de documentos del SGCS BASC.....	15

2.4.10	Enfoque Basado en Procesos.....	15
2.4.11	Gestión de Riesgos BASC: De acuerdo a ISO 31000:2009.	16
2.4.12	Verificación y Mejora continua: Seguimiento y Medición del SGCS BASC. 16	
2.5	ANALISIS PEST	16
2.5.1	Factores Económicos	17
2.5.2	Factores Tecnológicos.....	18
2.5.3	Factores Políticos	18
2.5.4	Factores Sociales y Demograficos.....	19
2.6	ANALISIS 5 FUERZAS DE PORTER.....	19
2.6.1	Rivalidad entre empresas competidoras.....	20
2.6.2	Entrada potencial de nuevos competidores	21
2.6.3	Desarrollo potencial de productos sustitutos	22
2.6.4	Poder de negociación de los proveedores.....	22
2.6.5	Poder de negociación de los consumidores	23
2.7	MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO – MPC	23
3	CAPITULO III LA ORGANIZACIÓN	25
3.1	RUBRO	25
3.2	ACTIVIDAD PRINCIPAL	25
3.3	BREVE RESEÑA HISTORICA	25
3.4	MISION.....	26
3.5	VISION	26
3.6	VALORES	26
3.7	ORGANIGRAMA	26
3.8	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	28
3.8.1	Sistema Integrado de Gestión.....	29
3.8.2	Ventas.....	30
3.8.3	Operaciones.....	31
3.9	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	32
3.9.1	Proceso de Sistema Integrado de Gestión	33
3.9.2	Proceso de Ventas.....	34
3.9.3	Proceso de Operaciones	35
4	CAPITULO IV ANALISIS DE LA NECESIDAD DE UN SGCS BASADA EN LA NORMA Y ESTANDARES BASC V4-2012	36

4.1	DIAGNOSTICO SITUACIONAL.....	36
4.1.1	ANÁLISIS PESTE	36
A.	Factores Políticos.....	36
B.	Factores Económicos.....	38
C.	Factores Sociales.....	39
D.	Factores Tecnológicos	40
E.	Factores Ecológicos.....	41
4.1.2	LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	42
A.	Amenaza de Ingreso de competidores potenciales:.....	43
B.	Rivalidad entre competidores:.....	43
C.	Poder de negociación de los proveedores:	44
D.	Poder de Negociación de los Clientes	44
E.	Amenaza de Sustitutos	45
4.2	MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO	45
4.3	BENEFICIOS DEL SGCS.....	47
4.4	ANALISIS CAUSA – RAIZ.....	48
5	CAPITULO V ANALISIS LINEA BASE.....	51
5.1	PROCESOS BASC – NORMA BASC	51
5.2	PROCESOS BASC – ESTANDAR BASC	53
5.3	INDICADORES ACTUALES.....	55
5.3.1	Número de documentos integrados	55
5.3.2	Incidentes atendidos	56
5.3.3	Elaboración de planes de seguridad a tiempo.	59
5.3.4	Elaboración del Programa de capacitación en control y seguridad.....	60
5.3.5	Medición de indicadores	61
6	CAPITULO VI METODOLOGIA DE LA PROPUESTA.....	63
6.1	ANALISIS DE METODOLOGÍA A APLICAR	63
6.1.1	METODOLOGIA PROPUESTA POR BASC PERU	63
6.1.2	METODOLOGIA UTILIZADA POR LIDERMAN.....	65
6.1.3	CARACTERISTICAS DE METODOLOGÍA A APLICAR	66
6.2	Concientización de la Dirección	66
6.3	Formación del equipo de Trabajo Interno.....	67
6.4	Ayuda Externa (opcional)	67
6.5	DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGIA PLANTEADA	68

6.5.1	Etapa 1: Planificación del SGCS BASC.....	68
6.5.2	Etapa 2: Desarrollo del SGCS BASC.....	69
6.5.3	Etapa 3: Implementación del SGCS BASC.....	70
6.5.4	Etapa 4: Certificación del SGCS BASC	71
6.5.5	Etapa 5: Mantenimiento y Mejora del SGCS BASC.....	71
	A. Seguimiento Interno: Se realizara a través de:	71
	B. Seguimiento Externo: Se realizara a través de:	71
7	CAPITULO VII PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN.....	72
7.1	ANTECEDENTES	72
7.2	CAPITULO I: OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	72
	7.2.1 Objetivo.....	72
	7.2.2 Campo de Aplicación.....	73
	7.2.3 Alcance	73
7.3	CAPÍTULO II: REFERENCIAS INFORMATIVAS	73
7.4	CAPÍTULO III: DEFINICIONES	73
7.5	CAPÍTULO IV: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS) BASC.....	77
	7.5.1 Generalidades.....	77
	7.5.2 Política de Control y seguridad	79
7.6	PLANEACIÓN	79
	7.6.1 Generalidades.....	79
	7.6.2 Objetivos de Sistema de Gestión en Control y Seguridad (BASC)	80
	7.6.3 Gestión del Riesgo.....	80
	7.6.4 Requisitos Legales y de Otra índole	81
	7.6.5 Previsiones	81
7.7	IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	81
	7.7.1 Estructura, responsabilidad y autoridad.....	81
	7.7.2 Entrenamiento Capacitación y Toma de Conciencia.	83
	7.7.3 Comunicación	83
	7.7.4 Documentación del Sistema	84
	7.7.5 Control de los documentos	84
	7.7.6 Control operacional.....	84
	7.7.7 Preparación y respuesta a eventos críticos	85
7.8	VERIFICACIÓN.....	85

7.8.1	Seguimiento y medición.....	85
7.8.2	Auditoria.....	86
7.8.3	Control de Registros	87
7.9	MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGCS	87
7.9.1	Mejora Continua.....	87
7.9.2	Acción correctiva y/o preventiva	88
7.9.3	Compromiso de la Dirección.....	88
8	CAPITULO VIII IMPACTO DE LA PROPUESTA	90
8.1	FACTORES EN LOS QUE INFLUYE LA PROPUESTA.....	90
8.2	BENEFICIOS DE LA PROPUESTA	91
8.3	COSTO DE LA PROPUESTA	93
8.4	ANALISIS COSTO - BENEFICIO.....	95
8.5	CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA.....	96
	CONCLUSIONES.....	100
	RECOMENDACIONES	102
	BIBLIOGRAFIA.....	103
	ANEXOS.....	105



INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Variables e Indicadores	5
Cuadro N° 2: Análisis del factor político	37
Cuadro N° 3: Análisis del factor económico	38
Cuadro N° 5: Análisis del factor social.....	39
Cuadro N° 6: Análisis del factor tecnológico.....	40
Cuadro N° 7: Análisis del factor ecológico.....	41
Cuadro N° 8: Matriz de Perfil Competitivo	46
Cuadro N° 9 Análisis de Requisitos de la Norma BASC V4-2012	52
Cuadro N° 10 Análisis de Requisitos del Estándar BASC V4-2012.....	54
Cuadro N° 11 Detalle de documentos integrados y documentos por integrar de acuerdo a requisitos de la Norma y Estándares BASC	56
Cuadro N° 12: Incidentes Reportados - Año 2013.....	57
Cuadro N° 13: Incidentes Reportados – Año 2014.....	57
Cuadro N° 14: Incidentes Reportados - Año 2015.....	57
Cuadro N° 15: Incidentes Reportados Año - 216.....	58
Cuadro N° 16: Total de Incidentes Reportados 2013 - 2016	58
Cuadro N° 17 Total de Planes de seguridad a realizar.....	59
Cuadro N° 18: Resumen de porcentaje de cumplimiento de indicadores actuales ..	62
Cuadro N° 21A: Cronograma de Implementación del SGCS BASC.....	97
Cuadro N° 21B: Cronograma de Implementación del SGCS BASC.....	98
Cuadro N° 22: Robos Reportados - Año 2013.....	135
Cuadro N° 23: Robos Reportados - Año 2014.....	135
Cuadro N° 24: Robos Reportados - Año 2015.....	135
Cuadro N° 25: Importe Total de Robos Reportados 2013 – 2016	136
Cuadro N° 26: Monto Anual de Licitaciones 2014 - 2016	137
Cuadro N° 27: Capacitaciones realizadas por Clientes del Rubro Exportador - Año 2015	138
Cuadro N° 28: N° de Renuncias - Año 2015	138
Cuadro N° 29: N° Renuncias - Año 2016	139

INDICE DE ESQUEMAS

Esquema N° 1: Estructura de la documentación	14
Esquema N° 2: Análisis del entorno general	17
Esquema N° 3: Modelo de las cinco fuerzas de Porter	20
Esquema N° 4: Organigrama de SEGURIDAD S.A.....	27
Esquema N° 5: Estructura organizacional del área del Sistema Integrado de Gestión	29
Esquema N° 6: Estructura organización del área de Ventas	30
Esquema N° 7: Estructura organizacional del área de Operaciones	31
Esquema N° 8: Mapa de Proceso del Sistema Integrado de Gestión	33
Esquema N° 9: Mapa del Proceso de Ventas.....	34
Esquema N° 10: Mapa del Proceso de Operaciones	35
Esquema N° 11 Esquema Ilustrativa de las cinco fuerzas identificadas por Porter..	42
Esquema N° 12: Análisis Causa – Raíz de SEGURIDAD S.A.....	49
Esquema N° 13: Metodología – BASC PERÚ	64
Esquema N° 14: Etapa 1 Planificación del SGCS BASC	69
Esquema N° 15: Etapa 2 Desarrollo del SGCS BASC	70
Esquema N° 16: Mapa de Procesos de SEGURIDAD S.A.....	78
Esquema N° 17: Estructura Organizacional del Comité del Sistema Integrado de Gestión	82

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1: Total de Incidentes Reportados 2013 - 2016	58
Grafico N° 2: Importe Total de Robos Reportados 2013 - 2016	136



1 CAPITULO I GENERALIDADES

1.1 ENUNCIADO

Propuesta de implementación de un sistema de gestión en control y seguridad basado en la norma y estándares BASC V4-2012 para una empresa de vigilancia privada.

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera va a contribuir la propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC para una empresa de vigilancia privada?

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día las empresas de seguridad privada prestan el servicio de Vigilancia Privada para brindar soluciones integrales de seguridad orientadas al cliente.

La misión de estas empresas es ser aliados de sus clientes en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, contribuyendo con un sistema de seguridad integral adecuado, el cual constituye un factor importante para el buen desenvolvimiento operativo de la empresa.

En búsqueda de la satisfacción de sus clientes del rubro exportador y apoyar en la prevención de actividades ilícitas en el comercio internacional, estas apuestan por implementar un Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, el cual contribuirá a construir cadenas seguras BASC, para establecer practicas seguras y efectivas, diseñadas para optimizar el desempeño de la cadena de suministro y para mitigar la posibilidad que la cadena de suministro pueda ser atacada por el terrorismo.

1.4 TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo, Explicativo, No Experimental

1.5 INTERROGANTES BÁSICAS

- ¿Cuáles serán los procesos considerados para la aplicación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC en la empresa SEGURIDAD S.A.?
- ¿Cuál será la metodología óptima para la propuesta de implementación en mención?
- ¿Cuál sería la política y los objetivos de SGCS BASC, con los que cada proceso demostrará su compromiso con la aplicación del sistema de gestión propuesto?
- ¿Cuál será la estructura del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, basado en la Norma BASC V4-2012, representado en el Manual de SGCS BASC?
- ¿Cuál será el costo-beneficio de la propuesta?

1.6 JUSTIFICACIÓN

BASC es un programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y protección del comercio internacional.

El desarrollo económico de nuestro país, el intercambio comercial nacional e internacional han generado que las empresas de vigilancia y seguridad privada al formar parte de la cadena de exportación, desarrollen y adopten nuevas técnicas para salvaguardar la integridad de las mercancías y/o servicios prestados, con los cuales garantice al cliente que han pasado por procesos para mitigar el riesgo de sufrir una eventualidad negativa por empresas y personas que hacen uso indebido de la cadena logística para

hacer transporte de mercancías ilícitas, deteriorando la posibilidad de ampliación de negocios hacia otros países.

Es por esto para que SEGURIDAD S.A. sea más competitiva y pueda complementar su sistema de gestión de calidad, espera fortalecer su área comercial, buscando clientes del rubro exportador que requieran contratar sus servicios siendo una empresa certificada BASC y continuar brindando un servicio de acuerdo a los requerimientos de sus actuales clientes del rubro exportador.

SEGURIDAD S.A. al implementar el SGCS BASC busca poder competir al nivel de las grandes empresas internacionales (PROSEGUR, SECURITAS); ser conocida como la 1ra empresa de vigilancia privada peruana que cuenta con 04 certificaciones internacionales.

Así mismo se fomentará dentro de la organización una cultura de prevención de riesgos que permita debilitar y estar alertas ante cualquier incidente BASC que se pueda presentar.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

Proponer la Implementación un sistema de gestión en control y seguridad basado en la norma y estándares BASC V4-2012 para una empresa de vigilancia privada.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos considerados para la aplicación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC en la empresa SEGURIDAD S.A.
- Identificar la metodología óptima para la propuesta de implementación en mención.

- Formular la política y los objetivos de SGCS BASC, con los que cada proceso demostrará su compromiso con la aplicación del sistema de gestión propuesto.
- Diseñar la estructura del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, basado en la Norma BASC V4-2012, representado en el Manual de SGCS BASC.
- Analizar el costo-beneficio de la propuesta.

1.8 HIPÓTESIS

Si se diseña y aplica una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, basado en la Norma y Estándares BASC V4-2012, es probable que ello permita identificar, controlar los riesgos en control y seguridad en las empresas exportadoras a las que brindan su servicio.

1.9 ALCANCE

El Alcance del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC será la Prestación de servicio de vigilancia privada a empresas del sector público y/o privado en la ciudad de Arequipa.

La metodología propuesta comprende:

- Diagnóstico de la situación actual.
- Desarrollo de la estructura del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC (Manual del SGCS BASC).
- Propuesta de implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

No se incluye la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC en el área de:

- Finanzas

1.9.1 Campo, Área y Línea

- **Campo:** Empresas de Vigilancia Privada (SEGURIDAD S.A.)
- **Área:** Sistema de Gestión en Control y Seguridad basado en la norma y estándares BASC V4-2012
- **Línea:** Propuesta de Implementación

1.10 VARIABLES

Cuadro N° 1: Variables e Indicadores

	Variables	Indicadores
Variable Independiente	a) Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, basada en la Norma y Estándares BASC V4-2012.	- Requisitos pendientes de implementación
Variable Dependiente	a) Promover el reporte y atención de incidentes. b) Realización de planes de seguridad. c) Identificar y atender las necesidades de capacitación para el personal en control y seguridad.	- Incidentes atendidos. - Elaboración de planes de seguridad a tiempo. - Realización del programa de capacitación en control y seguridad

Fuente: Elaboración Propia

2 CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

- Título: “ Modelo de Implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad a una Agencia de Carga en la Ciudad de Lima, para la obtención de la certificación BASC”

Autor: Gabriela Venero La Torre

Año: 2009

Conclusión: La Tesis da a conocer un modelo para la implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC en una agencia de carga, el modelo es aplicado a 2 agencias de carga para ver su efectividad. Así mismo da a conocer la realidad de las agencias de carga internacional en la ciudad de Lima y la actualidad del comercio internacional en el Perú.

2.2 TERMINOLOGIA

- **Propuesta:** Manifestación de una idea o plan que muestra una finalidad determinada.
- **Implementación:** Instalación de una aplicación informática, realización o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.
- **Sistema de Gestión:** Conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, que contribuye a la gestión de procesos generales o específicos de una organización. Permite establecer una política, unos objetivos y alcanzar dichos objetivos.
- **Sistema de Gestión en control y seguridad SGCS:** Estructura de seguridad con enfoque de procesos basada en la gestión de riesgos de la cadena de suministros y soportada en la mejora continua, que ayuda a lograr objetivos de la organización mediante la implementación de los requisitos de la Norma y Estándares BASC.

- **Seguridad:** Característica de seguro, realiza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos.
- **Control:** Actividad de seguimiento del desarrollo y etapas de los procesos en la cadena de suministro, para asegurar el resultado esperado y tomar medidas preventivas, correctivas y de mejora, para reducir a posibilidad de materialización de un riesgo.
- **Norma:** Regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.
- **Estándar:** Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón referencia.
- **Empresa de vigilancia:** Empresa que brinda soluciones integrales de seguridad patrimonial orientadas al cliente.
- **Cadena de suministro:** Es la secuencia de interacción entre los generadores de productos y servicios con sus proveedores que contribuyan en la realización, comercialización y entrega de una mercancía o servicio a un cliente final en cualquier destino.
- **Manual de SGCS BASC:** Documento que describe el cumplimiento de los requerimientos descrito en los Estándares de Seguridad y en los elementos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- **Control:** Actividad de monitorear los procesos y tomar medidas preventivas, correctivas y de mejora, para evitar eventos indeseables en el futuro.
- **Análisis del Riesgo:** Uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la cual pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.
- **Evaluación del Riesgo:** Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo objeto y otros criterios.
- **Gestión del Riesgo:** Cultura, proceso y estructura que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.

- **Gestión en Seguridad:** Conjunto de actividades encaminadas a la prevención y protección de los riesgos a que están expuesto personas, activos y procesos, de las organizaciones.
- **Amenaza:** Son aquellos factores externos a la organización que advierten proximidad o propensión a un evento de pérdida (materialización de un riesgo) sobre los cuales esta no tiene control.
- **Factores Externos:** Son las fuerzas que se generan fuera de la organización, que inciden en los asuntos de control y seguridad y que deben tenerse en cuenta de manera apropiada; incluye aspectos tales como: legislación, innovaciones tecnológicas y normatividades sectoriales.
- **Factores Internos:** Son aspectos de la organización que inciden en su capacidad para cumplir con la gestión de control y seguridad; incluye aspectos tales como: reorganización interna, cambio en la tecnología, cultura en materia de prevención de riesgos y modificaciones a procesos.
- **Incidente BASC:** Evento(s) relacionado(s) con el trabajo que dan lugar o tienen el potencial de conducir daño a la imagen, empresa, personas y económico, por actividades ilícitas, sin importar severidad.
- **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencia y posibilidad de ocurrencia.
- **Proceso / Área Sensible:** Proceso (actividad o actividades), zona de trabajo o instalación de la empresa que requiere control debido a que en ella se encuentran elementos importantes para el Sistema de Gestión en control y Seguridad.
- **Proceso / Área Crítica:** Proceso (actividad o actividades), zona de trabajo o instalación de la planta que requiere un alto nivel de control debido a que a que en ella se pueden presentar actividades ilícitas o que atenten fuertemente contra el Sistema de Gestión en control y Seguridad. Un proceso o área crítica es también

considerado un proceso o área sensible, pero se desarrollan en él controles más estrictos.

- **Puesto Crítico:** Puesto o responsabilidad que desarrolla sus actividades dentro de un proceso o área sensible / crítica. También se consideran posiciones críticas a las Gerencias y a los Representantes Legales de la empresa.

2.3 NORMA Y ESTANDARES BASC

2.3.1 **BASC: Business Alliance for Secure Commerce**

HISTORIA

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.

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

Teniendo en cuenta esta gran expansión y con el objetivo de contar con un ente internacional que velara por el funcionamiento y credibilidad del programa a nivel global, en el año 2002 se constituyó en el estado de Delaware la WORLD

BASC ORGANIZATION - WBO como una entidad sin ánimo de lucro con la misión de generar una cultura de seguridad a través de la cadena de suministro, mediante la implementación de sistemas de gestión e instrumentos aplicables al comercio internacional y sectores relacionados.¹

Como se puede ver el BASC inicialmente fue una alianza anti-contrabando creada en 1996, a lo largo de los años con las nuevas disposiciones del comercio internacional, la globalización y las nuevas disposiciones de entidades es que BASC decide ampliar su visión internacionalmente y establecer una alianza empresarial, es así que en el año 2003 se constituye la WBO (WORLD BASC ORGANIZATION) que es una entidad sin fines de lucro, la cual busca generar una cultura de seguridad a los involucrado en la cadena de suministro, implementando normas, estándares y procedimientos de seguridad dirigidos a todos los involucrados dentro de la cadena; prevenir cualquier tipo de actividades ilícitas (contrabando, terrorismo, robo, tráfico ilícito de drogas, etc.); todo esto con el apoyo de los gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial.

Es así que BASC llega al Perú en el año 1997 con el fin de promover una cultura de prevención de seguridad en la cadena de suministro del comercio exterior peruano; minimizando los riesgos en actividades ilícitas, proponiendo acciones de prevención dirigidas al personal de las empresas con el apoyo de diversas instituciones públicas y organismos internacionales.

¹ WORLD BASC ORGANIZATION. (2005). ¿Quiénes Somos?. Diciembre,04,2015, de WORLD BASC ORGANIZATION Sitio web: <http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.html>

2.3.2 NORMA BASC

Esta norma 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. 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

Como se puede ver la Norma BASC está orientada y es aplicable para todas las empresas que se encuentran dentro de la cadena de suministro; la norma no solo protege el comercio internacional sino también a las empresas, sus empleados y otras personas que estén directamente relacionadas a la cadena de suministro; que puedan ser afectadas por sus actividades. La Norma BASC establece procedimientos generales para una buena administración del sistema de gestión en control y seguridad.

2.3.3 ESTANDARES BASC

Presenta una serie de medidas operacionales, implementadas para proteger una organización, sus activos, propiedades, empleados y clientes.³

² BASC PERU. (2005). ¿Qué es BASC?. Diciembre,04,2015, de BASC PERU Sitio web: <http://www.bascperu.org/nuestra-organizacion/que-es-basc>

³ BASC PERU. (2005). ¿Qué es BASC?. Diciembre,04,2015, de BASC PERU Sitio web: <http://www.bascperu.org/nuestra-organizacion/que-es-basc>

Como se puede ver los Estándares BASC presentan criterios mínimos de seguridad para cada involucrado dentro de la cadena de suministro, los criterios mínimos de seguridad están diseñados para proteger la propiedad de las empresas, sus activos, sus empleados y clientes; todos estos criterios mínimos buscan reducir el riesgo de robo, pérdidas, contrabando de mercancías, contaminación de carga, etc.

2.4 IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC

2.4.1 Compromiso de la Dirección

Concientizar a la Alta Dirección sobre la importancia de la implementación de SGCS.

La Alta Dirección debe de estar convencida de la necesidad de implementar un SGCS BASC en la empresa y que una vez implementado va a mejorar la seguridad integral de la organización y va a aportar a nuestros clientes valor agregado para su organización, con mejores controles en el servicio de vigilancia privada.

Se designará a un representante de la Alta Dirección, persona con antigüedad que comprenda la importancia del SGCS BASC, que se comprometa y de soporte al sistema.

2.4.2 Formación del Equipo de Trabajo

Se debe llevar a cabo la formación en materia de Seguridad BASC del personal involucrado en ésta: Representante de la Dirección, Representantes de los distintos procesos y otro personal involucrado en el sistema.

BASC requiere la participación del todo el personal de la empresa para poder mantener el SGCS BASC, todos los involucrados deben de tener conocimiento de los controles que se deben de establecer para cumplir con el SGCS BASC, en

SEGURIDAD S.A formará a todo el personal administrativo en el SGCS BASC para que no solo se trabaje con personas específicas y estos puedan aportar al SGCS BASC.

2.4.3 Conocimiento de la Norma y del Estándar BASC V4

El equipo de trabajo debe de contar con curso de interpretación de la Norma BASC (Requisitos de Gestión) y Estándar BASC (Requisitos Operacionales).

SEGURIDAD S.A programará para todo el personal un curso de interpretación de la Norma y Estándar BASC V4-2012, coordinara con BASC PERU para que uno de sus expositores realice una capacitación in house; así mismo no solo el curso será para el personal de SEGURIDAD S.A., se ampliara e alcance del curso a todos los proveedores y clientes de SEGURIDAD S.A., para demostrar el compromiso.

2.4.4 Definir el alcance del SGCS BASC

De acuerdo a lo descrito y los requisitos de la Norma BASC.

SEGURIDAD S.A. definirá el alcance el SGCS BASC, este será de acuerdo a la naturaleza del negocio, riesgos y condiciones del entorno en el cual opera; así mismo incluirá el sector de la empresa y su ubicación geográfica.

2.4.5 Crear una Política del SGCS BASC

Debe incluir lo mínimo descrito en la Norma BASC.

SEGURIDAD S.A. establecerá, documentará, comunicará y publicará la política del SGCS BASC; la cual estará orientada a la prevención de actividades ilícitas y será adecuada a su propósito, en el mismo documento se dará a conocer el alcance del SGCS BASC; asimismo se incluirá un compromiso de mejora continua del SGCS BASC. La política del SGCS

BASC no solo será difundida al personal de SEGURIDAD S.A. sino también será difundida a nuestros proveedores y clientes.

2.4.6 Definir Objetivos del SGCS BASC

Deben ser medibles y coherentes con la Política del SGCS BASC.

SEGURIDAD S.A. una vez que cuente con la Política del SGCS BASC, procederá a definir objetivos del SGCS BASC para poder cumplir con los compromisos descritos en la Política del SGCS BASC, se crearán indicadores coherentes con la Política del SGCS BASC para poder evaluar el grado de cumplimiento de la Política del SGCS BASC.

2.4.7 Establecer la estructura documentaria del SGCS BASC

Tener en cuenta: Escribe lo que haces (Proceso), Haz lo que escribiste (Operación) y Verifícalo (Auditoria); se seguirá con la metodología de Deming (PHVA)

Esquema N° 1: Estructura de la documentación



Fuente: BASC PERÚ

SEGURIDAD S.A. definirá procedimientos a crear, de acuerdo a los requisitos de la Norma BASC y el estándar de BASC de

Servicio vigilancia y seguridad privada, se designará responsables para la elaboración de los procedimientos e instructivos de trabajos, todo procedimiento elaborado pasará revisión por Gerencia y finalmente será esta quien apruebe el documento, en los procedimientos se definirán responsabilidades específicas a cada personal; todo procedimiento será distribuido al personal que participa en este, todo procedimiento y registro será controlado a través de una lista para poder centralizar todos los documentos del SGCS y llevar un mejor control de las versiones, fechas de probación, distribución del documentos, etc.

2.4.8 Diseño del Manual de Seguridad del SGCS BASC

Debe seguir con lo indicado en la Norma BASC.

SEGURIDAD S.A. elaborará un Manual del SGCS BASC, el cual tendrá como objetivo describir la forma en que SEGURIDAD S.A. cumple con los requisitos de la Norma y Estándares BASC V4 - 2012.

2.4.9 Establecer una Lista Maestra de documentos del SGCS BASC

SEGURIDAD S.A. llevará un control minucioso de todos los documentos relacionados al SGCS BASC, mediante la creación de una Lista Maestra de documentos pertenecientes al SGCS BASC, esta lista controlará la versión, codificación fecha de aprobación, distribución del documento, estado del documentos.

2.4.10 Enfoque Basado en Procesos

Mapa de Procesos del SGCS BASC, Clasificación de Procesos, Caracterización de Procesos.

SEGURIDAD S.A. hará un análisis de todos los procesos de su organización y evaluará quienes están involucrados en el SGCS BASC, se realizará un mapa de procesos del SGCS BASC en el cual se podrá ver la interacción de los procesos.

2.4.11 Gestión de Riesgos BASC: De acuerdo a ISO 31000:2009.

SEGURIDAD S.A evaluará los riesgos asociados al SGCS BASC que se identificaron, seguidamente los analizará, evaluará, los tratará y los monitoreará; estos riesgos serán comunicados al personal, de acuerdo a una matriz de riesgos del SGCS BASC que se propondrá.

2.4.12 Verificación y Mejora continua: Seguimiento y Medición del SGCS BASC.

SEGURIDAD S.A. para poder mantener el SGCS BASC, programará auditorías internas 2 veces al año por parte del personal propio de la empresa; los cuales serán designados a los diferentes procesos para que realicen una auditoria interna con el fin de verificar el grado de cumplimiento de la Norma y Estándares BASC V4-2012.

2.5 ANALISIS PEST⁴

Las estrategias no deben surgir de la nada, deben responder al entorno del negocio, de ahí la importancia de realizar un análisis de la situación actual del entorno general de la sociedad.

Pronosticar, explorar y vigilar el entorno es muy importante para detectar tendencias y acontecimiento clave del pasado, presente y

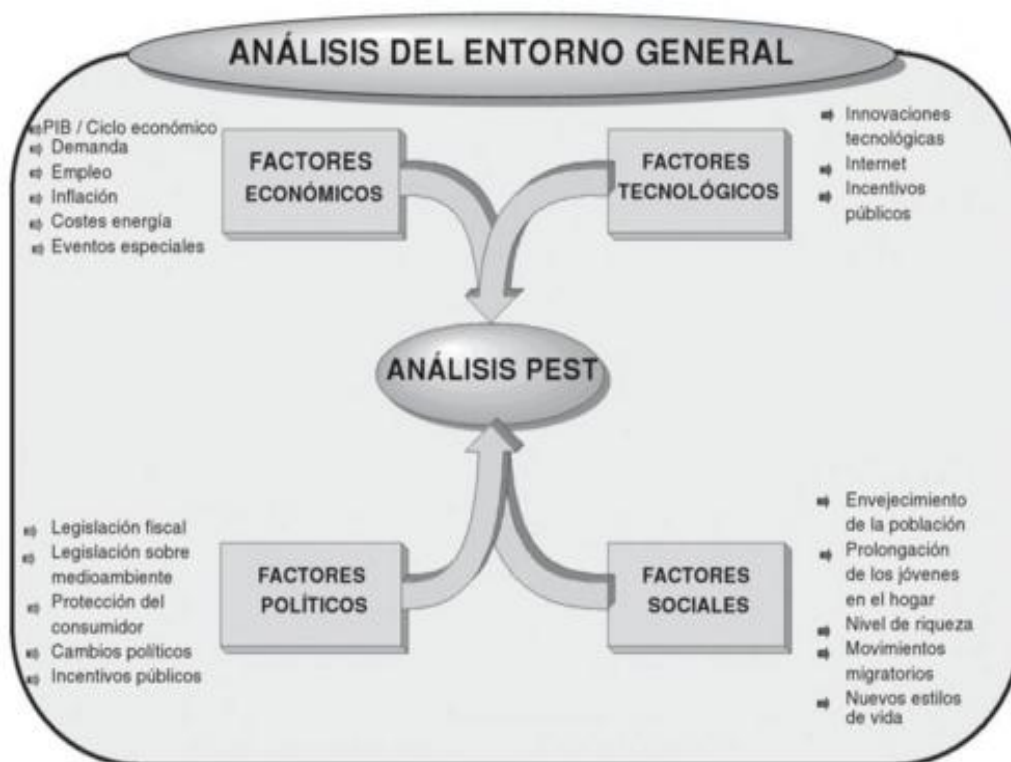
⁴ Daniel Martínez Pedros, Artemio Milla Gutiérrez . (2012). Análisis del Entorno. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

futuro de la sociedad. El éxito o supervivencia de la sociedad se debe en numerosas ocasiones a la capacidad que desarrolla la misma para predecir los cambios que se van a producir en su entorno.

El análisis PEST, examina el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, pero que pueden afectar a su desarrollo futuro.

El análisis PEST define cuatro factores clave que pueden tener una influencia directa sobre la evaluación del negocio.

Esquema N° 2: Análisis del entorno general



Fuente: Análisis del Entorno, 2012

2.5.1 Factores Económicos

La evolución de determinados indicadores macroeconómicos puede tener influencia sobre la evolución del sector en el que opera la sociedad.

Cada sociedad deberá escoger aquellos indicadores económicos cuya evolución ha tenido o puede tener una influencia importante en su entorno y por lo tanto en su futuro. Existen multitud de factores económicos influyentes en el entorno de una sociedad, pero no todos tienen un impacto relevante sobre la actividad del sector, por lo tanto, la sociedad deberá escoger aquellos cuya evolución puede resultar útil consultar.

EJEMPLOS FACTORES ECONÓMICOS

- Evolución del PIB y del ciclo económico.
- Demanda del producto.
- El empleo.
- La inflación.
- Los costes de energía.
- Costes de las materias primas.
- Celebración de eventos especiales.

2.5.2 Factores Tecnológicos

Los factores tecnológicos generan nuevos productos y servicios y mejoran la forma en la que se producen y se entregan al usuario final. Las innovaciones pueden crear nuevos sectores y alterar los límites en los sectores existentes.

EJEMPLOS FACTORES TECNOLÓGICOS

- Innovaciones tecnológicas.
- Internet y comercio virtual.
- Acciones del gobierno.
- Incentivos públicos.

2.5.3 Factores Políticos

Los procesos políticos y la legislación influyen las regulaciones del entorno a las que sectores deben someterse.

Las legislaciones gubernamentales pueden beneficiar o perjudicar de forma evidente los intereses de una compañía.

EJEMPLOS FACTORES POLÍTICOS

- Cambios políticos previstos.
- Cambios en la legislación laboral.
- Ayudas e incentivos por parte del Gobierno.
- Legislación fiscal y de seguridad social.
- Legislación referente al medio ambiente, seguridad y prevención de riesgos.
- Legislación referente a la protección del consumidor.
- Incentivos públicos.

2.5.4 Factores Sociales y Demográficos

La demografía es el elemento del entorno más sencillo de comprender y de cuantificar. Es la raíz de muchos cambios en la sociedad. La demografía incluye elementos como la edad de la población, crecientes o decrecientes niveles de riqueza, cambios en la composición étnica, distribución geográfica de la población y disparidad en el nivel de ingresos.

EJEMPLOS FACTORES SOCIALES/DEMOGRÁFICOS

- Prolongación de la vida en familia de los jóvenes.
- Nivel de riqueza de la sociedad.
- Composición étnica de la sociedad.
- Nuevo papel de la mujer trabajadora.
- Nuevos estilos de vida y tendencias.
- Envejecimiento de la población.

2.6 ANALISIS 5 FUERZAS DE PORTER⁵

Es un modelo de análisis muy utilizado para formular estrategias en muchas industrias. La intensidad de la competencia entre empresas varía en gran medida en función de las industrias. La intensidad de la competencia es mayor en las industrias de menor rendimiento.

⁵ Fred R. David. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Según Porter, la naturaleza de la competitividad en una industria determinada es vista como el conjunto de cinco fuerzas:

Esquema N° 3: Modelo de las cinco fuerzas de Porter



Fuente: www.crecenegocios.com

1. Rivalidad entre empresas competidoras
2. Entrada potencial de nuevos competidores
3. Desarrollo potencial de productos sustitutos
4. Poder de negociación de los proveedores
5. Poder de negociación de los consumidores

2.6.1 Rivalidad entre empresas competidoras

La rivalidad entre empresas competidoras es por lo general la más poderosa de las cinco fuerzas competitivas. Las estrategias que sigue una empresa tienen éxito solo en medida que proporcione una ventaja competitiva sobre las estrategias que aplican las empresas rivales. Los cambios en la estrategia de una empresa se enfrentan por medio de acciones contrarias, como la reducción de precios, el mejoramiento de la calidad, la adición de características, la entrega de servicios, la prolongación de las garantías y el aumento de la publicidad.

La intensidad de la rivalidad entre las empresas y la competencia tiende a aumentar conforme el número de competidores se incrementa, conforme los competidores se

semejante en tamaño y capacidad, conforme disminuye la demanda de los productos de la industria y conforme la reducción de precios se vuelven común.

Conforme la rivalidad entre las empresas competidoras se hace intensa, las utilidades de la industria declinan, en algunos casos hasta el grado que la industria se vuelve por si misma poco atractiva.

2.6.2 Entrada potencial de nuevos competidores

Siempre que empresas nuevas ingresan con facilidad a una industria en particular, la intensidad de la competencia entre las empresas aumenta; sin embargo, entre las barreras de ingreso están la necesidad de lograr economías de escala con rapidez, la necesidad de obtener conocimiento especializado y tecnología, la falta de experiencia, la lealtad firme de los clientes, las fuertes preferencias de marca, el requerimiento de un gran capital, la falta de canales de distribución adecuados, las políticas reguladoras gubernamentales, los aranceles, la falta de acceso a materias primas, la posesión de patentes, a ubicación poco atractivas, los ataques de empresas arraigadas y la saturación potencial del mercado.

A pesar de las diversas barreras de ingreso, algunas empresas nuevas entran a las industrias con productos de excelente calidad, precios bajos y recursos de mercadotecnia importantes; por lo tanto, el trabajo estratega consiste en identificar a las empresas nuevas que tienen la posibilidad de ingresar al mercado, vigilar las estrategias de las nuevas empresas rivales, contraatacar si es necesario y obtener provecho de las fortalezas y oportunidades existentes.

2.6.3 Desarrollo potencial de productos sustitutos

En muchas industrias, las empresas compiten de cerca con los fabricantes de productos sustitutos de otras industrias. La presencia de productos sustitutos coloca un tope en el precio que se cobra antes de que los consumidores cambien a un producto sustituto.

Las presiones competitivas que surgen de los productos sustitutos aumentan conforme el precio relativo de estos productos declina y conforme el costo por el cambio de clientes se reduce.

La fortaleza competitiva de los productos sustitutos se mide mejor por los avances que estos obtienen en la participación en el mercado, así como por los planes que tienen las empresas para aumentar su capacidad y penetración en el mercado.

2.6.4 Poder de negociación de los proveedores

El poder de negociación de los proveedores afecta la intensidad de la competencia en una industria, sobre todo cuando existen muchos proveedores, cuando solo hay algunas materias primas sustituidas adecuadas o cuando el costo de cambiar las materias primas es demasiado alto. Tanto los proveedores como los productos deben ayudarse mutuamente con precios razonables, mayor calidad, desarrollo de nuevos servicios, entregas a tiempo y costos de inventario reducidos para mejorar la rentabilidad a largo plazo en beneficios de todos.

Las empresas deben seguir una estrategia de integración hacia otras para obtener el control o la propiedad de los proveedores. Esta estrategia es eficaz sobre todo cuando los proveedores son poco confiables, demasiado costosos o incapaces de satisfacer las necesidades de una empresa en forma consistente. Las empresas negocian, por lo general, términos

más favorable con los proveedores cuando la integración hacia atrás es una estrategia utilizada comúnmente entre empresas rivales en una industria.

2.6.5 Poder de negociación de los consumidores

Cuando los clientes están concentrados en un lugar, son muchos o compran por volumen, su poder de negociación representa una fuerza importante que afecta la intensidad de la competencia en una industria. Las empresas rivales ofrecen garantías prolongadas o servicios especiales para ganar la lealtad de los clientes, siempre y cuando el poder de negociación de los consumidores sea significativo. El poder de negociación de los consumidores es también mayor cuando los productos que se adquieren son estándar o poco diferenciados. Cuando esto ocurre, los consumidores negocian precio de venta, cobertura de la garantía y paquetes adicionales en mayor grado.

2.7 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO – MPC⁶

La Matriz del perfil competitivo (MPC) identifica a los principales competidores de una empresa, así como sus fortalezas y debilidades específicas en relación con la posición estratégica de una empresa en estudio. Los factores importantes para el éxito en una MPC incluyen aspectos tanto internos como externos. Las clasificaciones se refieren, por tanto, a las fortalezas y debilidades, donde cuatro corresponde a la fortaleza principal, tres a la fortaleza menos, dos a la debilidad menos y uno a la debilidad principal. Antes que nada, los factores importantes para el éxito en una MPC son más amplios, pues no incluyen datos específicos ni basados en hechos e incluso se pueden centrar en aspectos internos.

⁶ Fred R. David. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Los factores importantes para el éxito en una MPC tampoco se agrupan en oportunidades y amenazas como en una matriz EFE. En una MPC, las clasificaciones y los puntajes de valor total de las empresas rivales se comparan con los de la empresa en estudio. Este análisis comparativo proporciona información estratégica interna importante.



3 CAPITULO III LA ORGANIZACIÓN

3.1 RUBRO

El rubro de la empresa es Actividades de Investigación (Vigilancia Privada)

3.2 ACTIVIDAD PRINCIPAL

Servicio de Vigilancia Privada a empresas del sector público y/o privado.

3.3 BREVE RESEÑA HISTORICA

SEGURIDAD S.A. es una empresa que presta el servicio de Vigilancia Privada que brinda soluciones integrales de seguridad orientadas al cliente.

SEGURIDAD S.A. tiene 20 años de experiencia brindando el servicio de vigilancia privada, protección y resguardo, utilizando las más modernas técnicas con el fin de conseguir la mayor eficiencia en seguridad privada.

La misión de SEGURIDAD S.A. es ser aliados de sus clientes en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, contribuyendo con un sistema de seguridad integral adecuado, el cual constituye un factor importante para el buen desenvolvimiento operativo de su empresa.

La empresa cuenta con profesionales y personal calificado, formados para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Asimismo SEGURIDAD S.A. brinda a cada uno de sus clientes el respaldo necesario, dado que somos una empresa sólida, organizada y que cumple con la normatividad legal vigente.

En búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes SEGURIDAD S.A. ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007.

3.4 MISIÓN

Contribuir con el mejor desempeño de las operaciones de sus clientes, al garantizar su seguridad y la correcta ejecución de las actividades conexas permitiendo que concentren todos sus esfuerzos en su actividad principal.

3.5 VISION

Ser una empresa reconocida por la calidad de servicio que brinda.

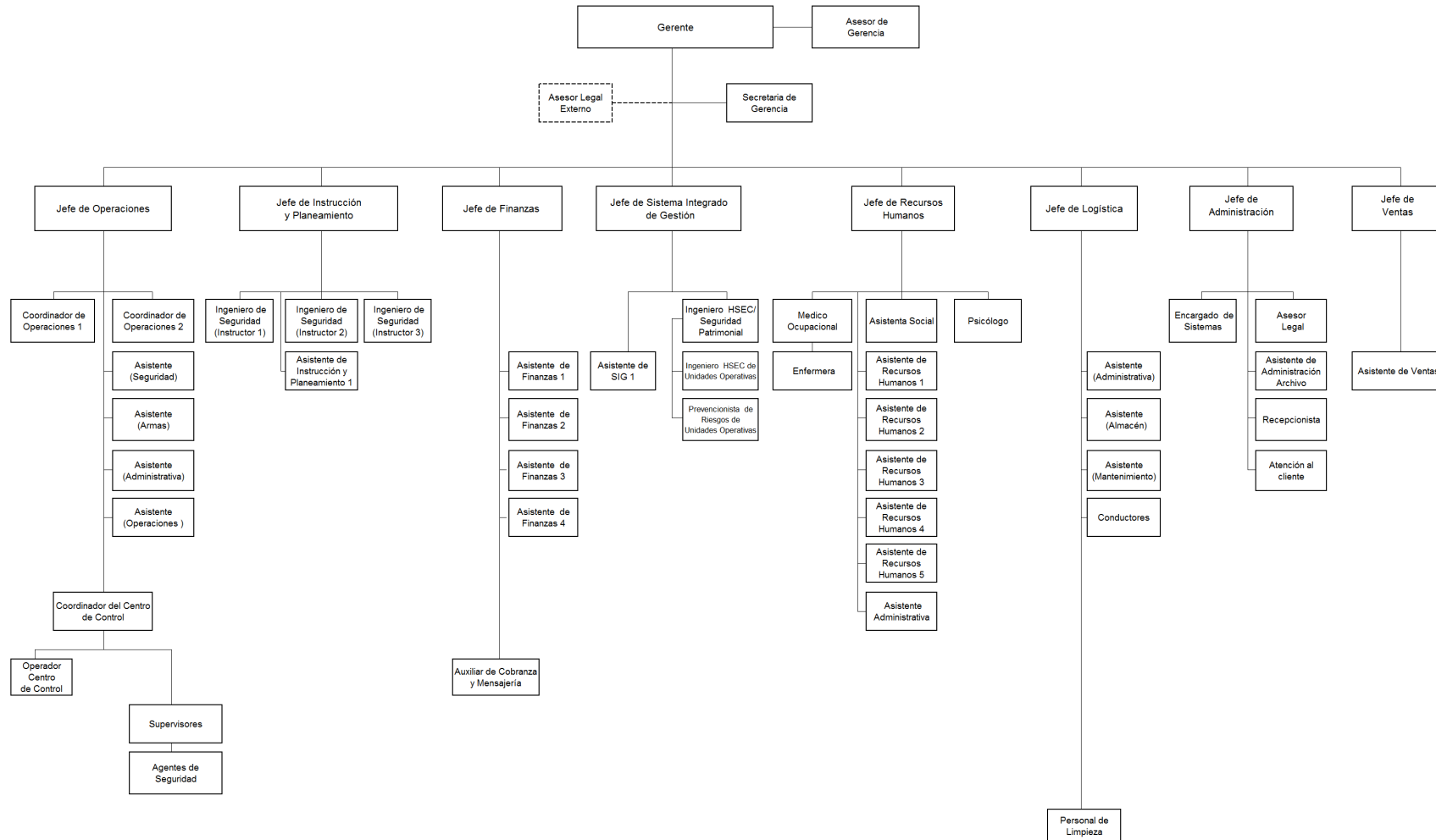
3.6 VALORES

- Proactividad
- Creación de valor
- Orientación al cliente
- Honestidad
- Excelencia
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Comunicación

3.7 ORGANIGRAMA

A continuación se presenta el organigrama de la empresa, el cual fue proporcionado por la misma, con el objeto de poder mostrar la representación gráfica actual de la empresa (tamaño y magnitud).

Esquema N° 4: Organigrama de SEGURIDAD S.A.



Fuente: La Empresa

Como se puede ver, el organigrama tiene una estructura mixta (horizontal y vertical); comenzando por el Gerente General; el cual tiene como apoyo externo al mismo nivel un Asesor de Gerencia y un nivel abajo un Asesor Legal Externo, así mismo tiene un apoyo interno de una Asistente de Gerencia; se puede observar las 08 áreas cada una consta con su Jefatura correspondiente y cuentan con personal a cargo. El Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC se implementará por el área del Sistema Integrado de Gestión; específicamente por el Jefe del área el Asistente de SIG 1 e Ingeniero HSEC/Seguridad Patrimonial, el SGCS BASC se desarrollará en las tareas operativas de la empresa: Área de Ventas y Operaciones; las áreas que complementaran como apoyo serán el Área de Recursos Humanos, Instrucción y Planeamiento, Logística y Administración. El Área de Finanzas no estará involucrada en la implementación del sistema, sin embargo el personal del área será capacitado para que tengan conocimiento sobre el SGCS BASC.

3.8 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

A continuación se presenta la estructura del Área involucrada en la implementación del SGCS BASC (Sistema Integrado de Gestión) y las áreas donde se desarrollara el sistema propiamente dicho (Ventas y Operaciones; con el objeto de mostrar por quienes está conformada cada área.

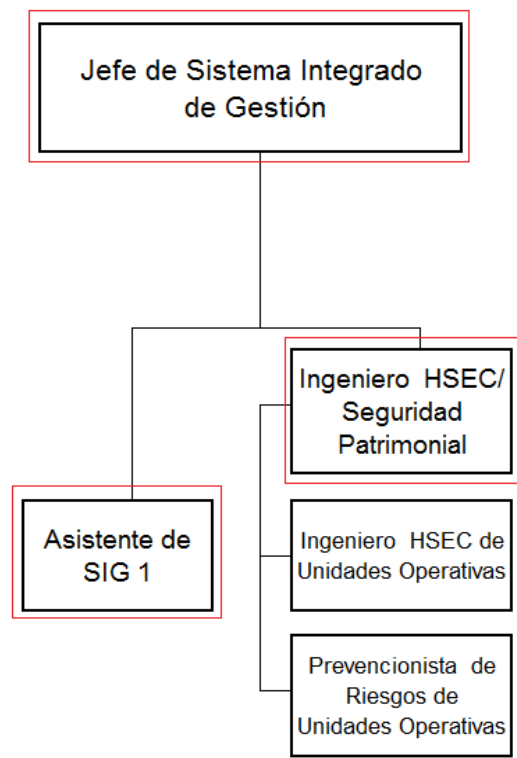
La estructura de cada área fue extraída del organigrama mostrado en el punto 3.7.

En el Anexo N° 1 se encuentran descritas las funciones específicas de cada uno de los puestos involucrados en la implementación del SGC BASC, como se puede ver todos los puestos aun no cuentan con funciones relacionadas al SGCS BASC, estas serán designadas de acuerdo al proceso de implementación del sistema.

3.8.1 Sistema Integrado de Gestión

A continuación se muestra la estructura organizacional del área de Sistema Integrado de Gestión, la misma que se encuentra plasmada en el Organigrama mostrado en el punto 3.7.

Esquema N° 5: Estructura organizacional del área del Sistema Integrado de Gestión



Fuente: La Empresa

Como se puede ver el Área del Sistema Integrado de Gestión está conformada por el Jefe del área, el Asistente SIG 1, Ingeniero HSEC/Seguridad Patrimonial, Ingeniero HSEC de Unidades Operativas y Prevencionista de Riesgos de Unidades Operativas; los puestos involucrados en la implementación del SGCS BASC, son los que enmarcados en color rojo.

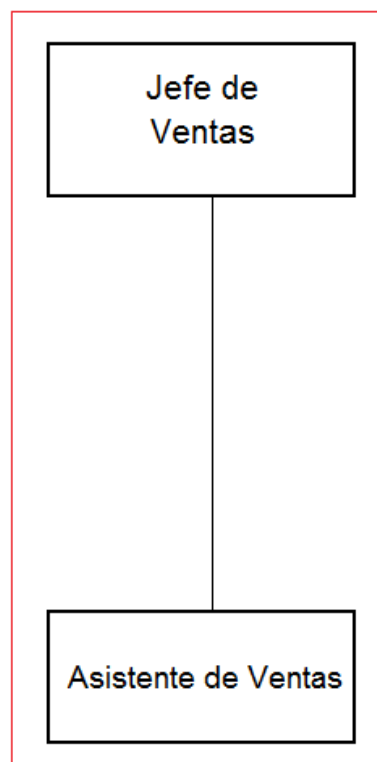
El Cargo de Ingeniero de Seguridad Patrimonial fue recientemente designado; las funciones se van a designar en el camino de la implementación del SGCS BASC.

Ambos puestos trabajarán mutuamente en coordinación para poder interpretar la norma e implementar los requisitos que esta describe; como por ejemplo: procedimientos, registros, instructivos, etc.

3.8.2 Ventas

A continúan se muestra la estructura organizacional del área de Ventas, la misma que se encuentra plasmada en el Organigrama mostrado en el punto 3.7.

Esquema N° 6: Estructura organización del área de Ventas



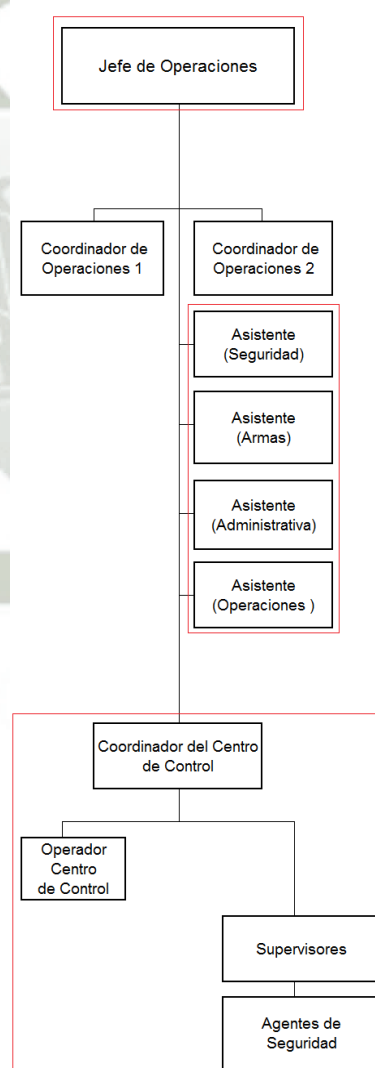
Fuente: La Empresa

Como se puede ver el Área de Ventas está conformado por el Jefe del Área y el Asistente de Ventas; ambos puestos están involucrados en la implementación del SGCS BASC, en el proceso de la implementación se designaran funciones específicas relacionadas al SGCS BASC, para ambos puestos.

3.8.3 Operaciones

A continúan se muestra la estructura organizacional del área de Operaciones, la misma que se encuentra plasmada en el Organigrama mostrado en el punto 3.7.

Esquema N° 7: Estructura organizacional del área de Operaciones



Fuente: La Empresa

Como se puede ver el Área de Operaciones está conformado por el Jefe del Área, Coordinador de Operaciones 1, Coordinador de Operaciones 2, Asistente (Seguridad), Asistente (Armas), Asistente (Administrativo), Asistente (Operaciones), Coordinador de Centro de Control, Operador de Centro de Control, Supervisor y Agente de Seguridad; los puestos que están involucrados en la implementación del SGCS BASC, son los que enmarcados en color rojo.

Así mismo como se puede observar el Coordinador de Centro de Control es el responsable del Operador de Centro de Control, Supervisor y Agente de Seguridad; esto no quiere decir que los puestos anteriormente mencionados no dependan del Jefe de Operaciones.

Las funciones relacionadas al SGCS BASC serán definidas de acuerdo al proceso de implementación del sistema.

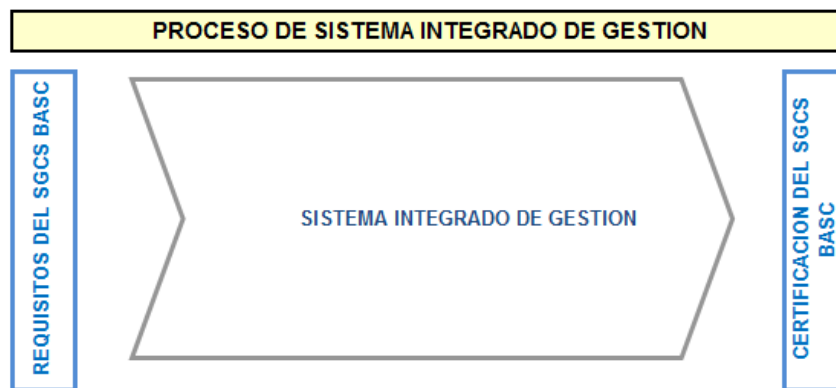
3.9 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

A continuación se presenta la Descripción de los Procesos de SEGURIDAD S.A, con el fin de poder identificar la entrada de cada proceso, descripción y la salida del proceso; esta descripción de proceso podrá ayudar a poder comprender mejor que realiza cada proceso y que resultado busca.

3.9.1 Proceso de Sistema Integrado de Gestión

A continuación se presenta el mapa de procesos del proceso de Sistema Integrado de Gestión, el mismo que se elaboró de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la empresa SEGURIDAD S.A.

Esquema N° 8: Mapa de Proceso del Sistema Integrado de Gestión



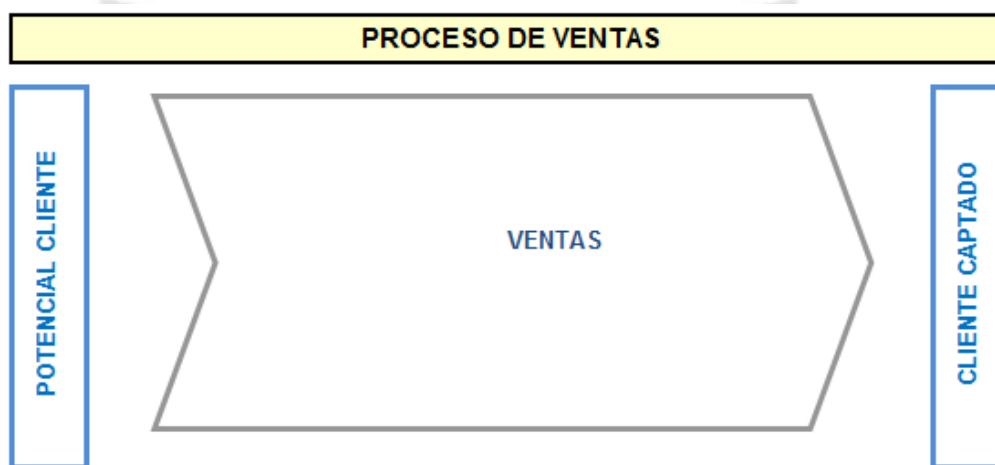
Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver el Proceso del Sistema Integrado de Gestión está encargado de implementar las normas internacionales; de acuerdo a los requisitos establecidos en cada una de estas; así mismo una vez que se obtiene la certificación de la norma; el proceso del SIG se encargará de mantener el Sistema a través de auditorías internas, verificaciones, etc. a los diferentes procesos.

3.9.2 Proceso de Ventas

A continuación se presenta el mapa de procesos del proceso de Ventas, el mismo que se elaboró de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la empresa SEGURIDAD S.A.

Esquema N° 9: Mapa del Proceso de Ventas



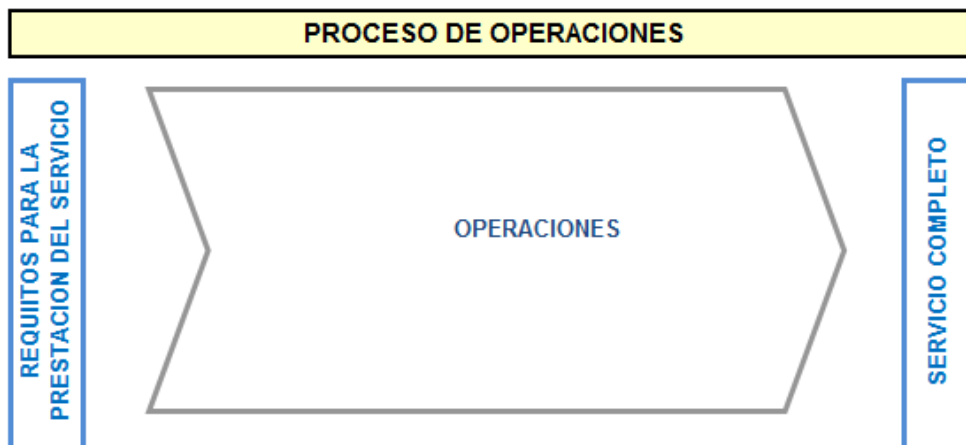
Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver el Proceso de Ventas, está encargado de recepcionar los requisitos del potencial cliente; realizar la cotización en base a los requisitos y enviarse al cliente para su evaluación; seguidamente realizar seguimiento de la cotización para poder captar al cliente.

3.9.3 Proceso de Operaciones

A continuación se presenta el mapa de procesos del proceso de Operaciones, el mismo que se elaboró de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la empresa SEGURIDAD S.A.

Esquema N° 10: Mapa del Proceso de Operaciones



Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver el Proceso de Operaciones está encargado de cumplir con el servicio de vigilancia privada de acuerdo a los requisitos establecidos por el Cliente, funciones específicas del puesto.

4 CAPITULO IV ANALISIS DE LA NECESIDAD DE UN SGCS BASADA EN LA NORMA Y ESTANDARES BASC V4-2012

4.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL

El presente diagnostico situacional tiene por objeto realizar un análisis externo de la organización para evaluar la situación actual de SEGURIDAD S.A. en el mercado, identificando oportunidades de mejoras y las necesidades de fortalecimiento para facilitar el desarrollo de la estrategia general de la empresa.

El diagnostico Situacional tiene como objetivo:

- Identificar las áreas a desarrollar, las necesidades de información y control no plenamente satisfechas y las oportunidades de mejoras en los aspectos organizacionales y administrativos de la empresa.
- Identificar la necesidad de la implementación BASC y los beneficios que esta trae a la empresa.

Para ver la situación actual que se encuentra SEGURIDAD S.A. se trabajará mediante los análisis PESTE y 5 fuerzas de Porter.

4.1.1 ANÁLISIS PESTE

A continuación se presenta el análisis PESTE de SEGURIDAD S.A., el cual permitirá identificar los factores externos que influyen notablemente en la organización.

A. Factores Políticos

A continuación se presenta el análisis de los factores políticos de la empresa SEGURIDAD S.A.

Cuadro N° 2: Análisis del factor político

FACTORES	IMPACTO
<p>Situación Política: Los datos del último sondeo de opinión realizado por GFK en enero del 2015 nos dice que el panorama político va de gris a oscuro. Baste señalar que la aprobación de la gestión del Presidente de la República está en 26%.⁷</p>	<p>En la actualidad hay mucha preocupación con respecto a la política en el Perú pues como dicen el panorama no está bien y estando próximas a las nuevas elecciones nadie asegura que el panorama mejorará, queda la incertidumbre y preocupación por parte de todos, no decidiéndose por quien votar.</p>
<p>Nuevos controles por parte de SUCAMEC (Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil): La SUCAMEC ha establecido un nuevo sistema de selección y acreditación de instructores que permitirá contar con instructores preparados académicamente, técnica y psicológicamente a fin que puedan desarrollar el Plan de Estudios de Formación Básica y Perfeccionamiento para agente de seguridad privada.⁸</p>	<p>Este factor tiene impacto negativo para las empresas de seguridad privada, esta directiva tiene mayores exigencias para ser acreditado como instructor, tanto es el impacto negativo que la competencia se ha contactado con los instructores de SEGURIDAD S.A. para que puedan instruir a los agentes de la competencia, actualmente SEGURIDAD S.A. cuenta con instructores aprobados para dictar todos los cursos, lo cual hace posible que el agente de seguridad pueda brindar servicio.</p>
<p>Infracciones por parte de SUCAMEC: La nueva norma de SUCAMEC fortalece la capacidad de control a través de establecimiento de sanciones más disuasivas que las actuales. Así se establece que las multas serán a partir de 1.5 UIT. De igual modo podrá inhabilitar temporalmente las empresas por periodos que van desde los 30 hasta los 180 días calendario.⁹</p>	<p>Como se puede ver este es un factor es negativo para las empresas de seguridad privada, están siendo fiscalizadas con mayor frecuencia, ahora las empresas de seguridad privada deben de tener cuidado al momento de designar a un personal a un servicio sin que no cuente con algún requerimiento que establezca la SUCAMEC, no solo fiscalizan en la empresa si no que van directamente hacia cualquier agente de seguridad y lo entrevistan, buscando poder obtener mayor información entrevistándolo.</p>

Fuente: Elaboración propia

⁷ Mora Juan, Perú Hoy: Dejar Hacer, Dejar pasar o reorganizar la economía, la participación política y lo social, en blog "Realidad económica social y política del Perú", Perú. (Acceso: 20/01/2016, puede consultarse/o está disponible en http://realidadeconomicasocialypolitica.blogspot.pe/2015_02_01_archive.html)

⁸ SUCAMEC (Abril 2015), Directiva que establece el proceso de selección y acreditación de instructores, de SUCAMEC Sitio web: <http://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/dispositivos-generales/11-informacion/dispositivos-generales/36-seguridad-privada>

⁹ Diario la República (Setiembre, 2015). Crecimiento de Arequipa en 2015 sería menor por conflictos social Nueva ley del Ejecutivo regulará a las empresas de seguridad privadas., de Diario la República Sitio web: <http://larepublica.pe/sociedad/705884-nueva-ley-del-ejecutivo-regulas-las-empresas-de-seguridad-privada>

B. Factores Económicos

A continuación se presenta el análisis de los factores económicos de la empresa SEGURIDAD S.A.

Cuadro N° 3: Análisis del factor económico

FACTORES	IMPACTO
<p>Crecimiento del PBI: La Cámara de Comercio de Lima advierte que la economía peruana continua en una fase de desaceleración y las proyecciones para el bienio 2015 – 2016 estarán supeditadas a la evaluación de las expectativas de empresas y consumidores. El instituto de Economía y Desarrollo Empresaria de la Cámara de Comercio de Lima proyectó que el PBI peruano se situara en 2.7% en el 2015 y el 3% en el 2016 impulsado principalmente por las actividades primarias como pesca y minería, además de electricidad y agua y servicios.¹⁰</p>	<p>Este es un factor negativo para las empresas, porque el poder adquisitivo de las empresas no va a tener el crecimiento esperado.</p>
<p>Tasa de cambio: En cuanto a la situación financiera mundial Durante la jornada, el Banco Central de Reserva vendió US\$ 3 millones a un tipo de cambio promedio de S/. 3.433. El billete verde avanzó un 0.0%, a S/. 3.430, su mayor nivel de cierre desde los S/. 3.431 del 16 de enero del 206. En la víspera, monera local cerró en S/. 3.423 por dólar.¹¹</p>	<p>Como se puede ver después de 10 años el tipo de cambio volvió a subir, la incertidumbre del crecimiento para este año 2016 aún está presente para todas las personas y empresas. Este factor podría considerarse negativo si sigue creciendo ya que actualmente las deudas bancarias de SEGURIDAD S.A están en dólares americanos.</p>

Fuente: Elaboración propia

¹⁰ Diario Gestión (Agosto 2015), CCL: PBI peruano crecerá 2.7% el 2015 y 3% el 2016, de Diario Gestión sitio web: <http://gestion.pe/economia/ccl-pbi-peruano-crecera-27-2015-y-3-2016-2141148>

¹¹ Diario Gestión (Enero 2016), Tipo de cambio cerró en S/3.430, un nuevo máximo en 10 años, de Diario Gestión sitio web: <http://gestion.pe/mercados/tipo-cambio-cerro-s3430-nuevo-maximo-10-anos-2152753>

C. Factores Sociales

A continuación se presenta el análisis de los factores sociales de la empresa SEGURIDAD S.A.

Cuadro N° 5: Análisis del factor social

FACTOR	IMPACTO
<p>EDUCACION Aunque la educación ha mejorado en los últimos tres años, especialmente en comprensión de textos, el rendimiento de los alumnos en las evaluaciones nacionales continúa siendo bajo. De acuerdo a la Evaluación Censal de Estudiantes 2010 realizada por el Ministerio de Educación y aplicada a los alumnos del segundo grado de primaria, en el 2010 sólo 29 y 14 alumnos de cada 100 alumnos a nivel nacional alcanzaron los aprendizajes esperados para el grado en comprensión de textos y matemáticas, respectivamente, y se registraron diferencias significativas según tipos de escuela y a nivel internacional, el Perú ha participado en diferentes pruebas. Cabe destacar las pruebas PISA del 2000 y 2009, las cuales evalúan las áreas de comprensión de textos, matemáticas y ciencias, y se aplica a los estudiantes de 15 años de edad.¹²</p>	<p>Este factor es negativo hacia las empresas de seguridad privada ya que un requerimiento básico es, que el personal que brinde servicio debe de tener como mínimo la secundaria completa, sin embargo el terminar la secundaria completa no acredita que pueda desenvolverse bien en el servicio, puede afectar a la calidad del servicio y por consiguiente perder clientes.</p>
<p>Tasa de desempleo El Banco Central de Reserva del Perú (BCR) presentó los resultados de la Encuesta Permanente de Empleo con información a julio del 2015, realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), donde se revela que la tasa de desempleo, que mide la relación de personas desocupadas entre las personas económicamente activas (PEA), en el último mes aumentó y se ubicó en 6.5%. Este resultado se dio después de haber obtenido en junio la tasa más baja en lo que va del año (5.4%).¹³</p>	<p>Este factor afecta negativamente a la empresa ya que si crece el índice de desempleo conlleva a una disminución de ingresos para la empresa pues el servicio de seguridad privada se puede ver perjudicado; sin embargo también tiene su lado positivo ya que si la rotación del personal crece, de acuerdo a la tasa de desempleo se va a poder captar fácilmente a nuevo personal</p>

Fuente: Elaboración propia

¹² FONDEP (Enero 2016), Educación básica en el Perú: situación actual y propuestas de política, de FONDEP sitio web: <http://www.fondep.gob.pe/educacion-basica-en-el-peru-situacion-actual-y-propuestas-de-politica/>

¹³ Diario Perú 21 (Agosto 2015), INEI: Tasa de desempleo llegó a 6.5% en julio, de Diario Perú 21 sitio web: <http://peru21.pe/economia/inei-tasa-desempleo-llego-65-julio-2225946>

D. Factores Tecnológicos

A continuación se presenta el análisis de los factores tecnológicos de la empresa SEGURIDAD S.A.

Cuadro N° 6: Análisis del factor tecnológico

FACTOR	IMPACTO
<p>Desarrollo de Tecnología: El Perú se mantiene en el puesto 90 en el ranking de la XIV edición del Informe Global de Tecnología de la Información 2015, reporte que evalúa el impacto de las TICs en el proceso de desarrollo y competitividad de 143 economías del mundo, informó la Sociedad Nacional de Industrias (SNI) a través del Centro de Desarrollo Industrial (CDI). Según el WEF, el desarrollo de Perú se ve limitado por barreras tales como el sistema educativo de baja calidad (Puesto 133), baja calidad de la educación en matemáticas y ciencias (138) que dificultan la preparación del país para hacer un buen uso de las Tecnologías de la información, así como la falta de eficacia de los órganos legislativos (140), que retrasan el entorno regulatorio para las TIC.¹⁴</p>	<p>El desarrollo de tecnología es un factor positivo para las empresas ya que puede generar mayores ganancias de productividad actuando como desarrollo social y transformación mediante la mejora de los accesos a los servicios básicos, mejora de conectividad y creación de oportunidades de empleo.</p>

Fuente: Elaboración propia

¹⁴ Diario Gestión (Abril 2015), Perú mantiene posición 90 en ranking global de tecnología 2015, de Diario Gestión sitio web: <http://gestion.pe/economia/peru-mantiene-posicion-90-ranking-global-tecnologia-2015-2129051>

E. Factores Ecológicos

A continuación se presenta el análisis de los factores ecológicos de la empresa SEGURIDAD S.A.

Cuadro N° 7: Análisis del factor ecológico

FACTOR	IMPACTO
<p>Medio Ambiente: Expertos señalaron que hay progresos en el cuidado ambiental; sin embargo, reconocieron que la falta de una conciencia ambiental ciudadana. El ministro del Ambiente, Manuel Pulgar Vidal, opinó que las empresas privadas que se despreocupan por el cuidado y protección del medio ambiente comienzan a perder competitividad en la economía mundial.¹⁵</p>	<p>Este factor es positivo para las empresas, aun así no se contamine al medio ambiente por el rubro del servicio, como un plus decidió implementa y certificar la norma ISO 14001, ganando competitividad con las otras empresas y haciendo que potenciales clientes sepan quienes somos.</p>

Fuente: Elaboración propia

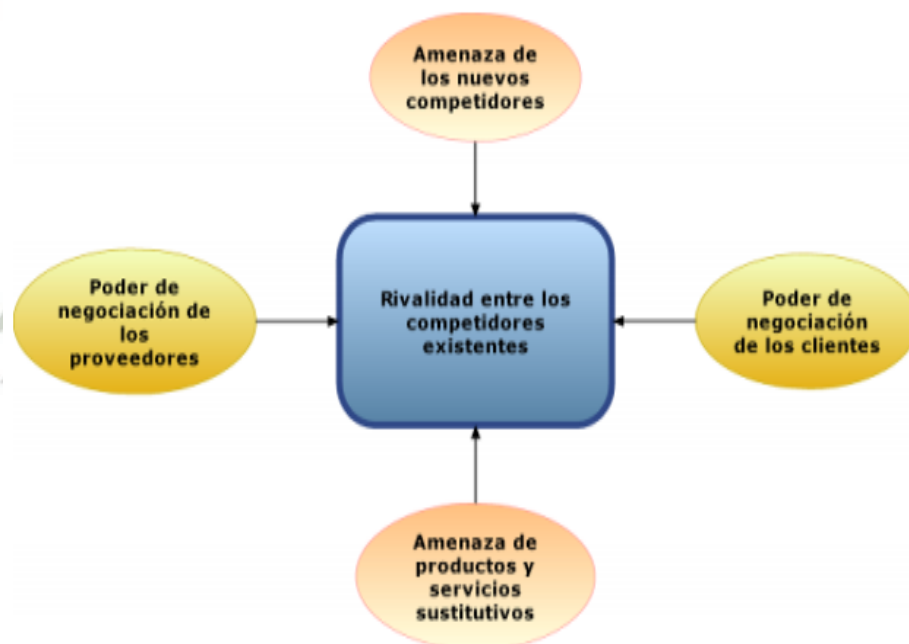
Como se puede ver son varios los factores que afectan a SEGURIDAD S.A.; desde el Gobierno, leyes, el recursos humanos, cambios tecnológicos, etc.; todos estos factores pueden afectar en el servicio de vigilancia privada.

¹⁵ RPP Noticias (Febrero 2014), ¿Cuánto avanzó el Perú respecto a la protección del medio ambiente?, de RPP Noticias sitio web: <http://rpp.pe/politica/actualidad/cuanto-avanzo-el-peru-respecto-a-la-proteccion-del-medio-ambiente-noticia-668175>

4.1.2 LAS 5 FUERZAS DE PORTER

SEGURIDAD S.A. a lo largo de los años se ha mantenido en el rubro de la vigilancia privada en un nivel no muy comercial, hace 4 años atrás entra con fuerza en el mercado, ofreciendo sus servicios con nuevas ideas, personal calificado, implementación de certificaciones; es así que a la fecha ya se encuentra preparado para poder competir con las grandes empresas reconocidas, como: Prosegur, Liderman, Securitas, Esvicsac.

Esquema N° 11 Esquema Ilustrativa de las cinco fuerzas identificadas por Porter



Fuente: Wikipedia

A continuación se analizarán las 5 fuerzas de Porter para la empresa en estudio, con el objeto de identificar su situación en el mercado y su relación respecto a las 5 fuerzas, así como visualizar la necesidad o no de la implementación de la norma BASC respecto a la competencia y clientes.

A. Amenaza de Ingreso de competidores potenciales:

En el sector de la vigilancia privada, se puede identificar como principales competidores de SEGURIDAD S.A. a Prosegur, Liderman, Securitas, G4S, Esvicsac. En la actualidad, las exigencias del mercado de las empresas de seguridad privada están siendo más rigurosas en el momento de contratarlas, las certificaciones internacionales tienen gran peso en el momento de decidir con que empresa ellos desean trabajar. SEGURIDAD S.A. en vista que sus competidores contaban con certificaciones internacionales fue que optaron por implementarlas y certificarlas, para darle un valor agregado al servicio que ofrece. Ya el nombre de SEGURIDAD S.A. suena en el mercado y sus principales competidores ya lo reconocen como competencia.

Actualmente para poder tener nuevos competidores potenciales estos deben de saber que el Monto de inversión para ingresar a la industria es elevado, debido a la necesidad de contar con instalaciones adecuadas, equipamiento y accesorios sofisticados y personal especializado. Esto representa una barrera que desalienta a nuevos competidores.

B. Rivalidad entre competidores:

El mercado para el servicio de vigilancia privada es un mercado competitivo con muchos participantes. Para que un cliente acepte el servicio de vigilancia privada de alguna empresa, previamente este pide cotizaciones a más de 5 empresas de seguridad.

La empresa más conocida en este rubro es PROSEGUR, una empresa que viene del exterior y se estableció en el Perú y que actualmente es muy reconocida no solo por brindar el servicio de vigilancia privada; sino también por

agregarle a la vigilancia privada más servicios que complementen su labor.

La rivalidad entre competidores se desarrolla no solo en el servicio de vigilancia privada, sino también en el valor agregado que cada empresa le da al servicio de vigilancia privada; instalación de cámaras, sensores, certificaciones, etc., todos estos valor agregados buscan atraer y captar nuevos clientes.

C. Poder de negociación de los proveedores:

El Poder de negociación de los proveedores se puede considerar como una fuerza externa de importancia alta, ya que no se cuenta con un número significativo de proveedores de uniformes, sin embargo en proveedores de implementos complementarios al servicio de vigilancia, encontramos varias alternativas de proveedores que permiten negociar precios. El uniforme para el servicio de vigilancia se rige de acuerdo a lo establecido por la SUCAMEC, son escasos los proveedores que cumplen con confeccionar el uniforme de acuerdo a lo especificado por la SUCAMEC.

D. Poder de Negociación de los Clientes

El servicio de vigilancia privada tiene un número significativo de clientes ya sea del sector público o privado; toda empresa busca seguridad para sus instalaciones o complementar el recurso humano con tecnología (cámaras de seguridad). Esto hace que el poder de negociación de los clientes sea significativo.

Los clientes buscan reducir costos en temas de seguridad y vigilancia, fortaleciendo la confianza y fidelidad entre sus empleados; sin embargo si se trata de custodiar empresas, activos, etc.; este servicio se vuelve imprescindible para los clientes.

Los clientes actualmente se informan y buscan referencias de la empresa de seguridad a contratar; determinan la negociación antes de firmar un contrato.

Si el cliente está presentando dificultades económicas, pueden optar por renegociar el contrato del servicio; bajar el costo o caso contrario dar por terminado el contrato e invertir en tecnología que pueda reemplazar el factor humano.

E. Amenaza de Sustitutos

No existe un producto o servicio que reemplace a un agente de seguridad; sin embargo la tecnología va avanzando tan aceleradamente que con el tiempo se cree que se contará con un reemplazo al servicio y se considere como un elemento primordial; dejando de lado al factor humano.

4.2 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

A continuación se presenta la MPC de la empresa SEGURIDAD S.A.; el que tiene como a sus competidores más cercanos: PROSEGUR, SECURITAS y LIDERMAN.

Cuadro N° 8: Matriz de Perfil Competitivo

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO									
Factores considerados clave para el éxito	Peso	Seguridad S.A.		Prosecur		Securitas		Liderman	
		Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado
Posicionamiento en el Mercado	0.15	3	0.45	4	0.60	3	0.45	3	0.45
Certificaciones Internacionales (BASC)	0.20	3	0.60	4	0.60	4	0.60	4	0.60
Alta cualificación del personal	0.20	3	0.60	4	0.60	4	0.60	3	0.45
Presentación del Agente de Seguridad	0.20	3	0.60	4	0.60	4	0.60	4	0.60
Numero de Sedes	0.10	4	0.40	4	0.60	4	0.60	4	0.60
Tecnología usada en vigilancia privada	0.15	3	0.45	4	0.60	3	0.45	4	0.60
TOTAL	1.00		3.10		3.60		3.30		3.30

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en el análisis realizado; SEGURIDAD S.A. es una empresa que está ganando posicionamiento en el mercado por los nuevos clientes que ha captado; clientes que anteriormente fueron de la empresa LIDERMAN; así mismo se puede observar que compite respecto a las certificaciones internacionales que tienen las otras empresas; la alta cualificación del personal es un proceso que requiere mucha dedicación es por eso que con los nuevos controles que establece BASC se estará al nivel de la competencia; se viene trabajando con la presentación del agente de seguridad; SEGURIDAD S.A. tiene sedes en el sur y en el norte; cubriendo gran parte del territorio peruano al igual que la competencia; actualmente se viene trabajando con la tecnología para poder brindar un mejor servicio de vigilancia; como se podrá observar SEGURIDAD S.A. es una empresa que se encuentra en una posición intermedia en comparación con la competencia; sin embargo al poner más énfasis en sus debilidades con los requisitos de la norma BASC, SEGURIDAD S.A. estará al nivel de la competencia y preparada para competir.

4.3 BENEFICIOS DEL SGCS

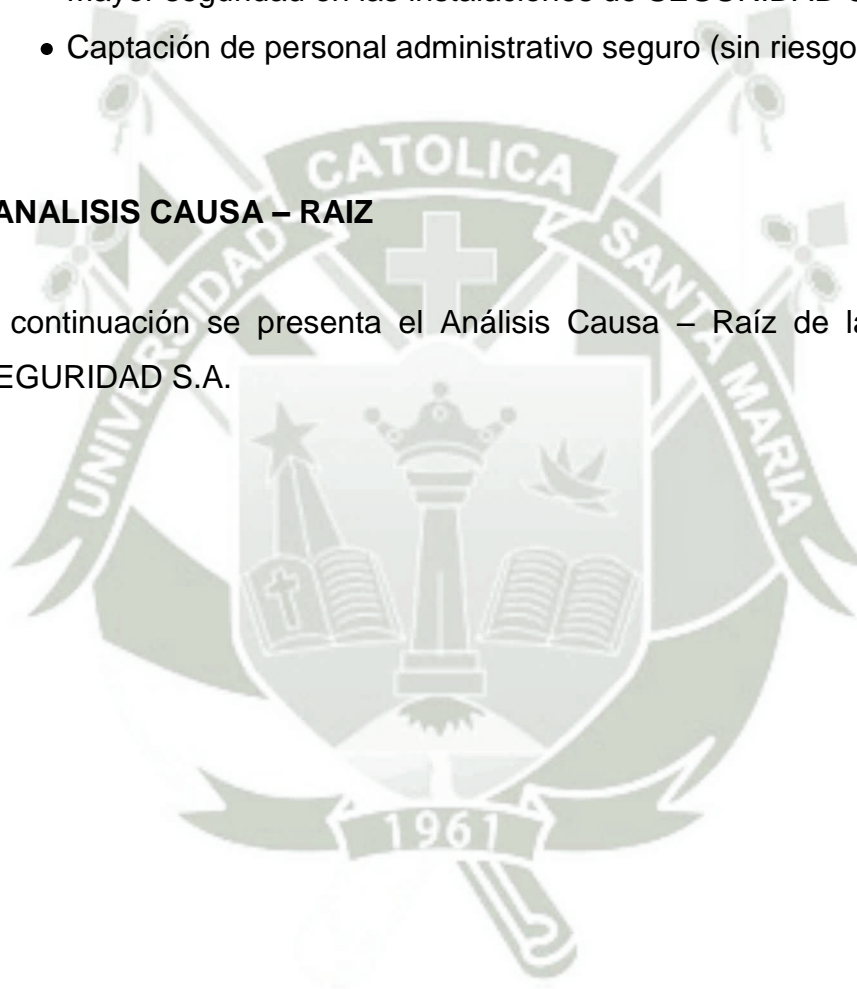
Los beneficios de la implementación del SGCS BASC son:

- Incorporación de potenciales clientes seguros (sin riesgo).
- Invitación para participar en licitaciones
- Incremento de nuevos clientes
- Inclusión en la base de datos de la WBO
- Competir con empresas de vigilancia privada certificadas en BASC
- Incremento de valor en el mercado.
- Mayor seguridad en la prestación del servicio de vigilancia privada.
- Aplicación del SGCS BASC a todas las empresas que se prestan servicio, no solo del rubro exportador.

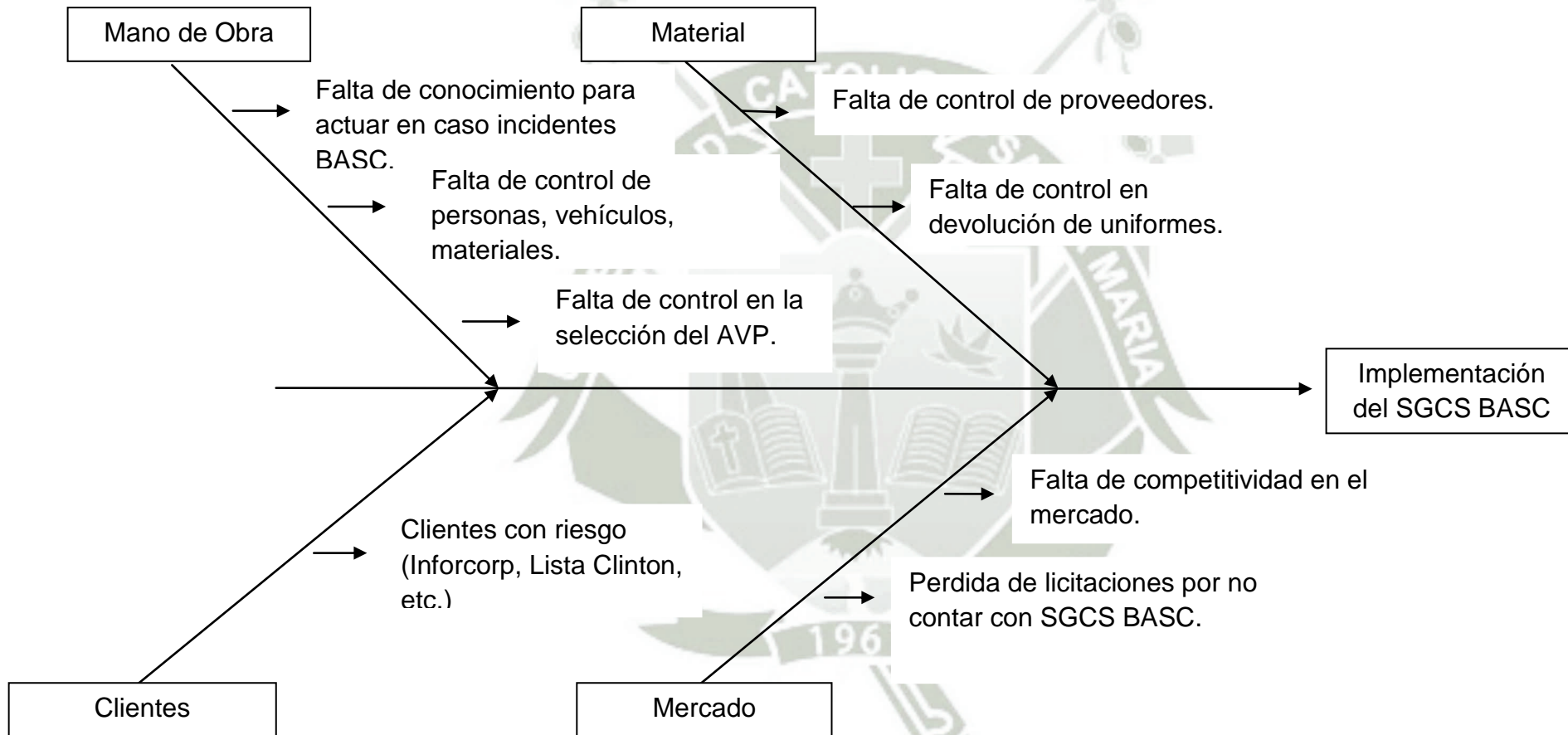
- Personal capacitado y entrenado para actuar en caso de alguna contingencia relacionada al SGCS BASC.
- Agentes de seguridad seleccionados bajo criterios de evaluación rigurosos. (Personal seguro)
- Selección de proveedores seguros.
- Protección de la información sensible de la empresa.
- Adopción de una cultura de seguridad para todo el personal e implementarla en sus actividades.
- Mayor seguridad en las instalaciones de SEGURIDAD S.A.
- Captación de personal administrativo seguro (sin riesgo).

4.4 ANALISIS CAUSA – RAIZ

A continuación se presenta el Análisis Causa – Raíz de la empresa SEGURIDAD S.A.



Esquema N° 12: Análisis Causa – Raíz de SEGURIDAD S.A.



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar al implementar un SGCS BASC nos va a ayudar a crecer en el mercado, captar mayor cantidad de clientes, contar con personal, clientes y proveedores seguros (sin riesgo), poder competir con las grandes empresas; optimizar el servicio actual; brindando seguridad en las operaciones y en la prestación del servicio.



5 CAPITULO V ANALISIS LINEA BASE

5.1 PROCESOS BASC – NORMA BASC

A continuación se presenta el análisis de los requisitos de la Norma BASC punto por punto y a que proceso es aplicable, para ver como la organización (SEGURIDAD S.A) cumple con cada requisitos de la Norma y cuales aún les falta por implementar; este análisis nos permitirá ver el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma BASC por parte de SEGURIDAD S.A.



Cuadro N° 9 Análisis de Requisitos de la Norma BASC V4-2012

PROCESO	SITUACIÓN EN LA EMPRESA	ANALISIS
Revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un representante de la Alta Dirección pero este solo tiene funciones designadas para el Sistema de Gestión de la Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aun no se ha designado si el Representante de la Alta Dirección Actual también asumirá el cargo para el SGCS BASC; caso fuera así se tendrían que elaborar sus funciones de acuerdo a lo establecido en el punto 4.4.1 de la Norma BASC.
Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con mapa de procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad, donde se puede ver la secuencia e interacción de los procesos; sin embargo no se cuenta con la caracterización de procesos de acuerdo a lo establecido en el punto 4.1 de la Norma BASC. • Se encuentra establecido el alcance del Sistema de la Calidad; el mismo que será para el SGCS BASC. • Se tiene un bosquejo de la política de control y seguridad, la cual se encuentra en revisión. • SEGURIDAD S.A. ha identificado los requisitos en materia de control y seguridad en sus operaciones. • Se tiene un bosquejo de los objetivos de control y seguridad. • Se tiene un bosquejo del procedimiento documentado para establecer e implementar un proceso de gestión de riesgos que permita la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos. • SEGURIDAD S.A. ha realizado provisiones autorizadas por Gerencia para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGCS BASC, otorgando los recursos financieros; de acuerdo a lo establecido en el punto 4.3.5 de la Norma BASC. • Se ha establecido medios de comunicación para transmitir la información de manera abierta y efectiva relativa al control y seguridad en el comercio internacional, y así lograr la participación y compromiso de todo el personal, accionistas, directivos y asociados de negocio: correos electrónicos, comunicaciones internas, periódico mural, pizarras informativas, servidor red, etc.; de acuerdo a lo descrito en el punto 4.4.3 de la Norma BASC. • Para asegurar la disponibilidad de los documentos del Sistema en Control y Seguridad se cuenta con un Procedimiento de Control de Documentos y Registros; así como también controles para los documentos de origen externo dicha información se registra en una Lista Maestra de documentos internos y una Lista maestra de documentos externos; de acuerdo a lo establecido en el punto 4.4.4 de la Norma BASC. • Se cuenta con un Procedimiento de Control de Documentos y Registros; el cual cumple con los requisitos de los puntos 4.4.5 y 4.5.3 de la Norma BASC. • No se cuenta con los requisitos establecidos en los punto 4.4.6, 4.4.7 de la Norma BASC. • Se cuenta con un procedimiento de Seguimiento y Medición, el cual está enfocado al Sistema de Gestión de la Calidad. • Se cuenta con el Procedimiento de Auditorías Internas, en el cual se han definido las responsabilidades, los requisitos para planificar y realizar las auditorias, establecer los registros y comunicar los resultados; sin embargo el alcance del procedimiento es para el Sistema de Gestión de la Calidad. • Se ha determinado que cada responsable de proceso, identifique sus mejoras como resultado de sus indicadores y también las acciones de mejora como resultado de la revisión por parte de la dirección, de acuerdo a lo establecido por la gerencia.; de acuerdo a lo descrito en el punto 4.6.1 de la Norma BASC • Se cuenta con un procedimiento de Acciones correctivas y preventivas de acuerdo a lo descrito en el punto 4.6.2 de la Norma BASC. • SEGURIDAD S.A. ha establecido que para asegurar la correcta implementación del Sistema y valorar su eficiencia respecto a la Política y Objetivos de Gestión en Control y Seguridad, se llevara a cabo la revisión por la dirección como mínimo una vez al año conforme a lo establecido en el punto 4.6.3 de la Norma BASC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aun no se ha determinado si el mapa de procesos actual puede integrarse para el SGCS BASC, se debe realizar la caracterización de procesos de acuerdo a lo establecido en el punto 4.1 de la Norma BASC. • Aprobar, documentar, comunicar, publicar y respaldar la Política de Control y Seguridad por la Alta Dirección; de acuerdo a lo descrito en el punto 4.2 de la Norma BASC. • Se establecerán procesos y procedimientos para los requisitos en materia de control y seguridad, de acuerdo a los requisitos identificados en sus operaciones; de acuerdo al punto 4.3.1 de la norma BASC. • Definir y aprobar los objetivos de control y seguridad; así como los indicadores de gestión; de acuerdo a lo descrito en el punto 4.3.2 de la Norma BASC. • Revisar y aprobar el procedimiento de gestión de riesgos, de acuerdo a lo descrito en el punto 4.3.3 de la Norma BASC. • Se implementara una Matriz de Riesgos del SGCS BASC para garantizar que todas las actividades se realizan de manera segura de acuerdo a lo planificado, a través de los controles que se establezcan en la Matriz, de acuerdo al punto 4.4.6 de la Norma BASC. • Se elaborará los procedimientos documentados de acuerdo al punto 4.4.7 de la Norma BASC; se integrara el procedimiento de Inducción, capacitación, entrenamiento y concientización para incluir ejercicios prácticos y simulacros relacionados al SGCS BASC. • Se integrara el procedimiento de seguimiento y medición de acuerdo a lo descrito en el punto 4.5.1 de la Norma BASC. • Se integrará el procedimiento de Auditorías Internas para cumplir con los requisitos descritos en el punto 4.5.2 de la Norma BASC.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con Perfiles de Puestos, donde están definidos: la educación, formación, habilidades y experiencia necesaria para desarrollar las funciones que tiene que desempeñar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar los Perfiles de puestos incluyendo criterio relacionadas al SGCS BASC; de acuerdo a lo descrito en el punto 4.4.2 de la Norma BASC.
Instrucción y Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con el procedimiento de Inducción, capacitación, entrenamiento y concientización; el cual describe la identificación de las necesidades de formación y concientización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar el procedimiento de inducción, capacitación, entrenamiento y concientización, incluyendo la necesidad de formación y concientización en control y seguridad; de acuerdo a lo descrito en el punto 4.4.2 de la Norma BASC.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un procedimiento documentado para identificar, evaluar los requisitos legales aplicables, sin embargo solo está enfocado al Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Integrar el procedimiento de identificación de requisitos legales aplicables al SGCS BASC, asegurándose el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual, incluyendo la propiedad de Norma y Estándares BASC y el uso adecuado del logo que identifica la marca y la imagen corporativa de WBO; de acuerdo a lo descrito en el punto 4.3.4 de la Norma BASC.

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar, los requisitos de la Norma BASC en su mayoría son documentos básicos que pide cualquier sistema de gestión; se cuentan con documentos del Sistema de Gestión de Calidad que se van a integrar para poder cumplir con los requisitos que establece la Norma BASC; sin embargo hay documentos nuevos que pide la Norma BASC que se desea empezar a elaborar en base a la información que eh obtenido de BASC.

5.2 PROCESOS BASC – ESTANDAR BASC

A continuación se presenta el análisis de los requisitos del Estándar BASC punto por punto y a que proceso es aplicable, para ver como la organización (SEGURIDAD S.A) cumple con cada requisitos de la Norma y cuales aún les falta por implementar; este análisis nos permitirá ver el nivel de cumplimiento de los requisitos del Estándar BASC por parte de SEGURIDAD S.A.

Cuadro N° 10 Análisis de Requisitos del Estándar BASC V4-2012

PROCESO	SITUACIÓN EN LA EMPRESA	ANALISIS
Sistema Integrado de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con el procedimiento para el control de llaves de las instalaciones de SEGURIDAD S.A.; sin embargo ya se organizaron todas las llaves por proceso. En el procedimiento de Control de documentos y registros se establecerán los requisitos descritos en los punto 5.1 y 5.2 del estándar BASC. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar procedimiento de control de llaves, de acuerdo a lo descrito en los puntos 3.1. y 6.5 del estándar BASC.
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con un procedimiento de Gestión de Ventas en el cual se identifica la oportunidad de negocio hasta que se comunica la instalación del puesto de vigilancia. SEGURIDAD S.A. se mantendrá comunicado con sus asociados de negocio, para hacerles llegar los criterios de seguridad BASC, mediante cartas de sensibilización, chalas, boletines y/o trípticos los cuales serán enviados a los asociados de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Se incorporará en el Procedimiento de Gestión de Ventas los requisitos establecidos en el punto 1.1. del Estándar BASC; para que todo asociado de negocio pase por un procesos de selección de acuerdo a los requisitos establecidos. Se elaborará un Lista de los asociados de negocio para poder identificar aquellos socios de negocio con certificación BASC u otro tipo de certificación relacionada. SEGURIDAD S.A. implementara un acuerdo de seguridad para los asociados de negocio con el fin de conocer la situación de los asociados no BASC y sus procedimiento de seguridad implementados. SEGURIDAD S.A. desarrollará estudios de seguridad y funcione específicas del puesto para el manejo de la seguridad relacionado con los requerimientos del cliente. Se incorporará en el procedimiento de Gestión de Ventas criterios para verificar si los asociados de negocios, nuevos socios tienen algún vínculo con alguna actividad ilícita, de acuerdo a lo establecido en el punto 1.2 del estándar BASC. En el acuerdo de seguridad que se elaborará se incluirá el informar al asociado de negocio que para mantener la integridad de la carga debe usar un sello de alta seguridad de acuerdo a la norma ISO 17712 que deben establecer procedimientos para reconocer y reportar a la autoridad respecto a los sellos comprometidos.
Logística	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con un procedimiento de Selección y evaluación de proveedores en el cual se identifica la necesidad de evaluar un nuevo proveedor hasta que se programa su reevaluación. SEGURIDAD S.A. se mantendrá comunicado con sus asociados de negocio, para hacerles llegar los criterios de seguridad BASC, mediante cartas de sensibilización, chalas, boletines y/o trípticos los cuales serán enviados a los asociados de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Se incorporará en el Procedimiento Selección y evaluación de proveedores los requisitos establecidos en el punto 1.1. del Estándar BASC; para que todo asociado de negocio pase por un procesos de selección de acuerdo a los requisitos establecidos. Se elaborará un Lista de los asociados de negocio para poder identificar aquellos socios de negocio con certificación BASC u otro tipo de certificación relacionada. SEGURIDAD S.A. implementara un acuerdo de seguridad para los asociados de negocio con el fin de conocer la situación de los asociados no BASC y sus procedimiento de seguridad implementados. SEGURIDAD S.A. desarrollará estudios de seguridad y funcione específicas del puesto para el manejo de la seguridad relacionado con los requerimientos del cliente. Se incorporará en el procedimiento de Selección y evaluación de proveedores criterios para verificar si los asociados de negocios, tienen algún vínculo con alguna actividad ilícita, de acuerdo a lo establecido en el punto 1.2 estándar BASC. En el acuerdo de seguridad que se elaborará se incluirá el informar al asociado de negocio que para mantener la integridad de la carga debe usar un sello de alta seguridad de acuerdo a la norma ISO 17712 que deben establecer procedimientos para reconocer y reportar a la autoridad respecto a los sellos comprometidos.
Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con un instructivo de Consignas Generales del Agente de Seguridad; el cual tiene criterios para el Sistema de Gestión de Calidad. En las funciones específicas del puesto se establecerán los requisitos de los puntos 5.4 y 5.5 del estándar BASC; cuando apliquen. 	<ul style="list-style-type: none"> Se integrará el instructivo de Consignas Generales del Agente de Seguridad para establecer criterios de seguridad BASC para mantener integridad de los contenedores, furgones y camiones; de acuerdo a lo establecido en el punto 2 del estándar BASC; así mismo los requisitos establecidos en los puntos 3.2., 3.3. y 5.3. Se implementará una papeleta de visita para poder identificar a todo el personal que ingrese a las instalaciones de SEGURIDAD S.A a quien va a visitar, así mismo se hará entrega de porta fotocheck el cual lo deberá tener un lugar visible para su correcta identificación; para el personal de vigilancia se agregara criterios de control de acceso físico en su instructivo de consignas generales del agente de seguridad y en sus funciones específicas del puesto de acuerdo a lo establecido en el punto 3 del Estándar BASC. Se implementaran documentos de control para garantizar la coherencia de la información; de acuerdo a lo descrito en el punto 5.1. del estándar BASC. Se implementara un formato para realizar la inspección de la seguridad física de cada puesto de vigilancia, de acuerdo a lo descrito en los puntos 6.1, 6.2 y 6.4 del estándar BASC..
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con un procedimiento de selección y contratación de personal; al cual se le incluirá los requisitos para el control de dispositivos de acceso que se entrega al personal; de acuerdo a lo descrito en el punto 3.1 del estándar BASC. Se cuenta con el procedimiento de Cese de personal; se incorporará los requisitos del punto 4.3. del estándar BASC 	<ul style="list-style-type: none"> Se incorporará los requisitos de los puntos 3.1, 4.1 y 4.2 en el procedimiento de sección y contratación de personal.
Instrucción y Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con planes de contingencia para identificación y retiro de personas no autorizadas. Se cuenta con un Programa Anual de capacitación, entrenamiento y concientización; en este se incluirán los requisitos establecidos en todo el punto 8 del estándar BASC. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan planes de contingencia de acuerdo a lo descrito en el punto 3.4 del estándar BASC.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta un bosquejo del procedimiento que cumplirá con todo el punto 7 del estándar BASC. 	

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede ver los requisitos que pide el Estándar BASC son requisitos más específicos para poder tener un buen control de toda la organización; desde seguridad en infraestructura hasta seguridad en personal que labora; en comparación con la Norma BASC, los requisitos del Estándar BASC son en mayor número; son pocos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que se van a integrar para el cumplimiento de estos requisitos; los documentos a elaborar son en mayor cantidad; sin embargo ya se tiene bosquejos e ideas de cómo estos requisitos se van a cumplir. Se viene trabajando en la elaboración de estos documentos para cumplir con los requisitos del Estándar BASC.

5.3 INDICADORES ACTUALES

A continuación se realizará la medición de los indicadores actuales que se proponen, para poder ver el grado de cumplimiento actual de los mismos.

5.3.1 Número de documentos integrados

A continuación se presenta el detalle general de los documentos integrados de acuerdo a los requisitos de la Norma y Estándares BASC; esta información se ha obtenido de acuerdo a lo proporcionado por la Jefatura del SIG y el análisis de cumplimiento de los requisitos de la norma que se realizó.

Cuadro N° 11 Detalle de documentos integrados y documentos por integrar de acuerdo a requisitos de la Norma y Estándares BASC

	Total de Documentos	N° Documentos por Integrar	N° Documentos a Elaborar	Porcentaje de cumplimiento
Norma BASC	21	18	3	0%
Estándar BASC	19	7	12	0%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar el porcentaje de cumplimiento de la integración de documentos requeridos por la Norma y Estándar BASC es de 0%; sin embargo se tienen bosquejos propuestos, esperando ser revisados por Jefatura del área y aprobados por Gerencia.

5.3.2 Incidentes atendidos

A continuación se presenta el análisis de los incidentes atendidos durante los últimos 3 años y lo que va del año 2016; se realiza este análisis con el fin de poder identificar la cantidad de incidentes reportados en cada año y si fueron atendidos; así mismo esta implementación busca promover el reporte de incidentes; ya que esta data que se obtuvo fueron de agentes de seguridad que reportan porque están concientizados que es algo sobresaliente en su servicio, sin embargo no todo el personal operativo puede pensar de esta manera. Esta data se obtuvo del área de Operaciones.

Cuadro N° 12: Incidentes Reportados - Año 2013

Incidente Reportado	Fecha de Reporte
Almacén de herramientas y maquinaria desprotegida	04/02/2013
Robo CPU	12/02/2013
Desactivación de cámaras de seguridad	15/02/2013
Sustracción de llantas de repuesto	19/02/2013
Perdida de Router WI-FI	02/04/2013
Robo de Motobomba	07/08/2013
Puerta abierta en 2do nivel	16/08/2013
Intento de Robo de cable alambre de cobre	20/08/2013
Sujeto merodeando por instalaciones	05/09/2013
Desperfecto en Alarma	09/09/2013
Robo de maletín	23/09/2013
Chapa sin seguro de golpe y sin sistema de alarma	09/10/2013
Total de Incidentes Reportados	12

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 13: Incidentes Reportados – Año 2014

Incidente Reportado	Fecha de Reporte
Robo de dinero de caja fuerte en oficinas	13/01/2014
Robo de cámara fotográfica y celular BlackBerry	13/01/2014
Intrusos en instalaciones y Frustración de robo	25/01/2014
El conductor de un Ómnibus informo que han sufrido un intento de asalto por lo que presentaban lunas posteriores rotas	29/05/2014
Se reportó la perdida de una cámara Canon	31/05/2014
Total de Incidentes Reportados	5

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 14: Incidentes Reportados - Año 2015

Incidente Reportado	Fecha de Reporte
Personas Extrañas	12/02/2015
Robo de laptop	23/03/2015
Robo de cámara	20/07/2015
Intento de Robo	03/08/2015
Total de Incidentes Reportados	4

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 15: Incidentes Reportados Año - 216

Año 2016

Incidente Reportado	Fecha de Reporte
Intento de Robo	29/01/2016
Exportación sin cámaras de seguridad	01/03/2016
Total de Incidentes Reportados	2

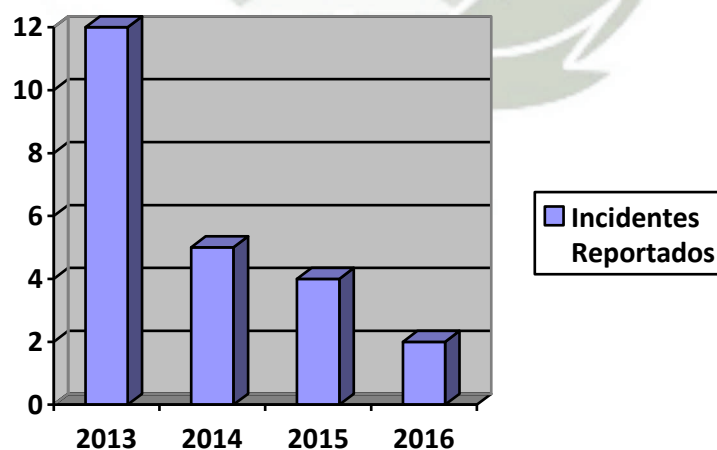
Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 16: Total de Incidentes Reportados 2013 - 2016

Año	Incidentes Reportados
2013	12
2014	5
2015	4
2016	2

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N° 1: Total de Incidentes Reportados 2013 - 2016



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar los incidentes reportados y atendidos descienden progresivamente; sin embargo esto no garantiza que durante el transcurso del tiempo vayan a desaparecer del todo; con la implementación del SGCS BASC vamos a promover el reporte de incidentes en los diferentes puestos y serán clasificados y atendidos de acuerdo a la criticidad de cada uno.

5.3.3 Elaboración de planes de seguridad a tiempo.

A continuación se presenta el número total de planes de seguridad que se van a realizar; esta información se basa de acuerdo al total de puestos que se tienen actualmente.

Cuadro N° 17 Total de Planes de seguridad a realizar

Total de Puestos	Planes de seguridad realizados
120	0

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar actualmente no se ha realizado ningún plan de seguridad de los puestos, ya que la estructura del plan solo se encuentra en bosquejo; esperando ser revisado por la Jefatura del área y aprobado por la Gerencia; una vez aprobada la estructura del Plan de Seguridad, se procederá a elaborar un cronograma para la elaboración de los planes de seguridad de los puestos; dando prioridad a los puestos críticos; teniendo como finalidad culminar los 120 Planes de Seguridad en 3 meses.

5.3.4 Realización del Programa de capacitación en control y seguridad

A continuación se presenta el detalle de los cursos que se han propuesto para formar parte del Programa de Capacitación, entrenamiento y concientización 2016; el Programa ya se encuentra elaborado; este es dirigido para todo el personal administrativo y operativo; los temas que se propusieron para el programa fueron los siguientes:

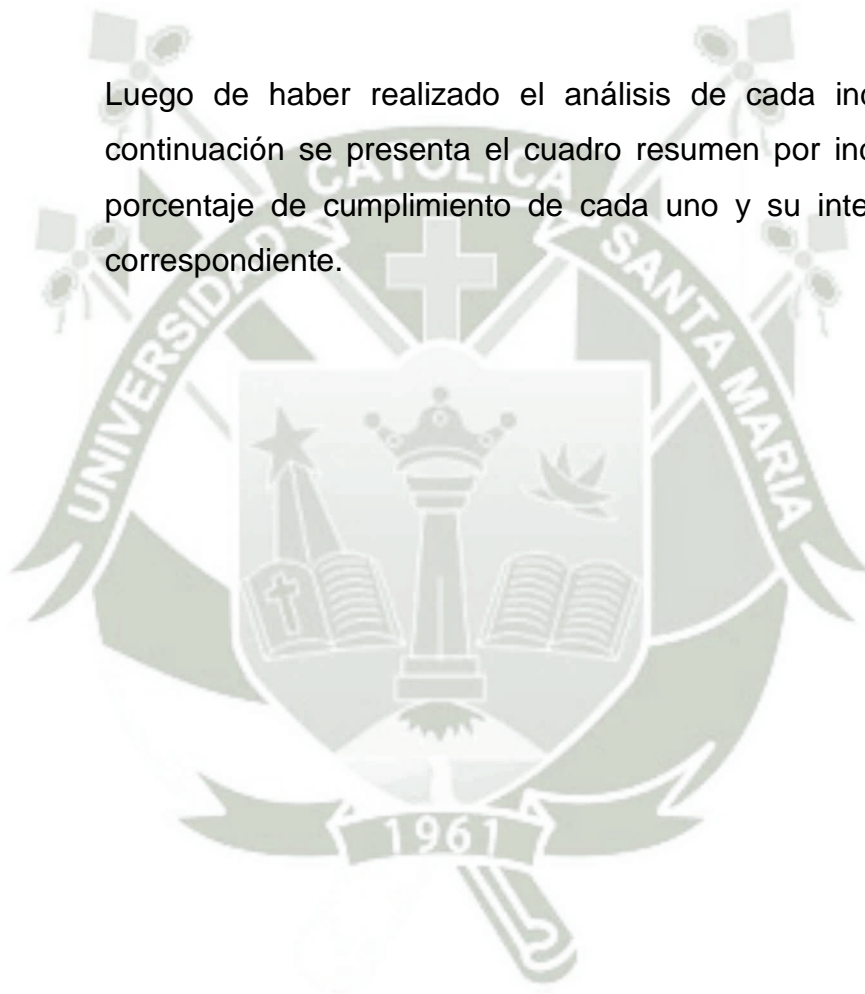
- Introducción del Sistema de Gestión en Control y Seguridad(BASC)
- Política Integrada de Gestión y Objetivos SIG
- Política de Seguridad de la Tecnología de la Informática
- Plan de Respuesta a Emergencias
- Identificar y Reportar Actividades Sospechosas
- Control de Precintos y Contenedores
- Incidentes BASC (para Reconocer y Reportar Amenazas y Vulnerabilidades Sobre Actividades Ilícitas)
- Concientización Sobre Adicciones al Alcohol, Drogas y Otras Adicciones
- Mantener Integridad de la Carga Durante la Recepción y Transporte de la Carga, Reconocer Conspiraciones Internas y Protección de Control de Acceso
- Control de Emergencia y Seguridad de Instalaciones
- Inspección de Vehículos (Mayores y Menores)
- Consignas Generales del Agente de Seguridad y Relevó del Puesto
- Control de Documentos y Registros
- Medidas Contra Sabotaje
- Identificación de Peligros y Riesgos en SGCS BASC
- Control de Paquetes y Documentos

- Planes de Contingencia (Respuesta Ante Eventos Críticos BASC)

Como se puede observar el Programa de Capacitación en Control y Seguridad BASC ya se encuentra elaborada en su totalidad; sin embargo se tiene que esperar la aprobación de Gerencia para proceder a la ejecución del Programa.

5.3.5 **Medición de indicadores**

Luego de haber realizado el análisis de cada indicador, a continuación se presenta el cuadro resumen por indicador, el porcentaje de cumplimiento de cada uno y su interpretación correspondiente.



Cuadro N° 18: Resumen de porcentaje de cumplimiento de indicadores actuales

	Variables	Indicadores	Medición	Interpretación
Variable Independiente	a) Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, basada en la Norma y Estándares BASC V4-2012.	- Requisitos pendientes de implementación	0%	- A la fecha no se tiene integrado ningún documento, solo se tiene bosquejos que serán presentados a la Jefatura y Gerencia para su aprobación.
Variable Dependiente	a) Promover el reporte y atención de incidentes.	- Incidentes atendidos.	- 100%	- Hasta la fecha se han atendido todos los incidentes reportados.
	b) Realización de planes de seguridad.	- Elaboración de planes de seguridad a tiempo.	- 0%	- A la fecha no se encuentra elaborado los planes de seguridad de los puestos, sin embargo se tiene un cronograma propuesto para ejecutarse una vez aprobado la estructura del documento.
	c) Identificar y atender las necesidades de capacitación para el personal e control y seguridad.	- Realización del Programa de capacitación en control y seguridad	- 100%	- Se está a la espera de la aprobación del programa para su ejecución.

Fuente: Elaboración Propia

6 CAPITULO VI METODOLOGIA DE LA PROPUESTA

Se presenta la metodología a realizarse para la implementación del SGCS BASC para la empresa SEGURIDAD S.A.; la cual se realizara en 5 etapas; Antes de comenzar con la implementación de un SGCS BASC, es importante considerar los siguientes aspectos:

6.1 ANALISIS DE METODOLOGÍA A APLICAR

Es importante tener una metodología a aplicar para poder identificar la mejor metodología a seguir en la presente propuesta de implementación, se identificaron metodologías propuestas por parte de la empresa certificadora BASC PERÚ y por la empresa LIDERMAN que cuenta con la certificación BASC; las cuales se describen a continuación

6.1.1 METODOLOGIA PROPUESTA POR BASC PERU

En el mes de Enero del 2016 se realizó una comunicación telefónica con BASC PERU, para obtener mayor información del SGCS BASC: alcance, propósito, beneficios; entre otros puntos. Se consultó sobre como iniciar el proceso de implementación del SGCS BASC, específicamente por la metodología; los expertos indicaron los siguientes pasos:

Esquema N° 13: Metodología – BASC PERÚ

Fuente: BASC PERÚ

Como se puede ver son pasos básicos los cuales nos indicaron para comenzar a realizar la implementación del SGCS BASC; la metodología que se propone en la siguiente tesis se mejoró y profundizó más en cada paso que nos detalló BASC PERU:

- Primeramente antes de realizar un diagnóstico de la organización se vio por conveniente realizar la concientización de la Dirección, para convencerla sobre la necesidad de implementar el SGCS BASC.
- Seguidamente para poder realizar los pasos indicados por BASC PERU, se propuso la formación de un equipo de Trabajo Interno para la implementación del SGCS BASC así como para su mejora.
- Como no se tienen conocimientos profundos sobre el SGCS BASC se propuso a la Gerencia la contratación

de una Asesoría Externa sola para orientación y revisión de documentos elaborados (bosquejos).

- Se amplió el punto de Diseño y Documentación y se propuso la etapa de Planificación del SGCS BASC.

6.1.2 METODOLOGIA UTILIZADA POR LIDERMAN

Se logró la comunicación con un personal del área del SIG de la empresa de LIDERMAN; la cual manifestó que la implementación de su SGCS BASC se realizó a través de la contratación de una Asesoría Externa; la cual le propuso la implementación de su SGCS BASC a través de los siguientes pasos:

- Análisis Situacional Actual de la Organización
- Aplicación de un Check List de implementación del SGCS BASC través de los requisitos de la Norma y Estándares BASC.
- Elaboración de documentación
- Realización de Auditoria Externa por parte de la Asesoría Externa para ver el grado de cumplimiento de la Norma y Estándares BASC.

Como se puede observar, la empresa LIDERMAN para facilitar la implementación de su SGCS BASC contrató la asesoría externa para que realice toda la implementación del SGCS BASC, de acuerdo a la información obtenida indicaron que la empresa de asesoría elaboró a su conveniencia todos lo necesario para la implementación; esto es una desventaja ya que no se logra la participación del personal involucrado en la implementación del SGCS BASC; es por esto que SEGURIDAD S.A. decide crear una metodología propia para que todo el personal pueda participar al 100% y aportar con

ideas en la implementación del SGCS BASC y solo la Asesoría Externa que se propone contratar como anteriormente se mencionó será solo para orientación y consulta.

6.1.3 CARACTERÍSTICAS DE METODOLOGÍA A APLICAR

Luego de haber analizado la metodología presentada por BASC PERU y LIDERMAN, se optó por utilizar una metodología propia y no tercerizada, que incluirá los siguientes pasos:

- Diagnostico Organizacional
- Diagnóstico del SGCS BASC
- Capacitación y Sensibilización
- Planificación del SGCS
- Diseño y documentación
- Implementación
- Revisión del SGCS BASC
- Mantenimiento y Mejora

Así mismo sobre la metodología de BASC y la información obtenida de la empresa LIDERMAN; se adicionarán y mejorarán algunos pasos para poder enfocar y adecuar la implementación a la realidad y coyuntura de la empresa SEGURIDAD S.A.

6.2 CONCIENTIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN

Es importante que la Dirección de la empresa este convencida de la necesidad de implementar este Sistema, y que su puesta en marcha va redundar en el mejoramiento de la Seguridad Integral de la organización.

El Gerente de SEGURIDAD S.A. está convencido de la necesidad de implementar el SGCS BASC; como estrategia para captar nuevos clientes, crecimiento en el mercado, mejorar el sistema de seguridad en la organización y continuar con el servicio de sus clientes del rubro exportador (clientes BASC).

6.3 FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO INTERNO

La empresa debe llevar a cabo la formación en materia de Seguridad BASC del personal involucrado en esta, como son:

- Representante de la Dirección (Estándar 2.7)
- Los miembros del comité BASC (si existe)
- Representantes de los distintos procesos
- Demás Personal implicado en el sistema

SEGURIDAD S.A. tiene programado dentro de su plan de implementación del SGCS BASC un curso de interpretación de la Norma y Estándar BASC para su personal administrativo y un curso de introducción al SGCS BASC para su personal operativo (supervisores y agentes de seguridad).

6.4 AYUDA EXTERNA (OPCIONAL)

Para la implementación de un SGCS BASC es casi imprescindible contar con asesoría en Seguridad, que aporte los conocimientos y la experiencia necesarios para el correcto desarrollo del proyecto de implementación del Sistema. Sin ayuda, el proceso puede alargarse demasiado e incluso fracasar.

SEGURIDAD S.A. tiene pensado contratar el servicio de una empresa consultora externa para que complemente la implementación de SGCS BASC y solo nos asesore para la revisión de documentación en materia de seguridad; todos los documentos propuestos serán elaboración propia; solo la asesoría externa nos ayudará a la revisión

de la documentación y hacer cambios mínimos de acuerdo a los conocimientos más profundos que tienen sobre la implementación del SGCS BASC. El objetivo de la metodología es hacer participar a todo el equipo de trabajo para que comprenda y tome conciencia de los beneficios del SGCS BASC.

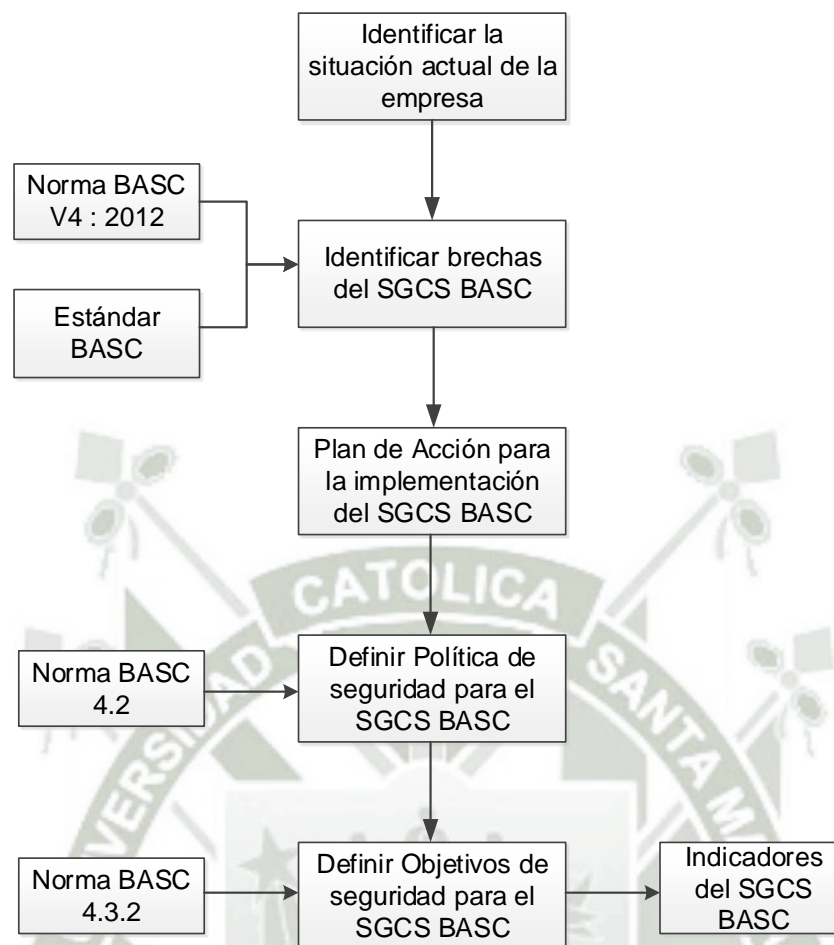
6.5 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGIA PLANTEADA

6.5.1 Etapa 1: Planificación del SGCS BASC

En esta etapa se va a identificar la situación actual de la empresa de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma y Estándar BASC; seguidamente se propondrá un plan de acción de los requisitos que no se cumplen, se definirá la Política y los Objetivos de Seguridad para el SGCS BASC; así como los indicadores de gestión que van a permitir medir las metas establecidas.



Esquema N° 14: Etapa 1 Planificación del SGCS BASC

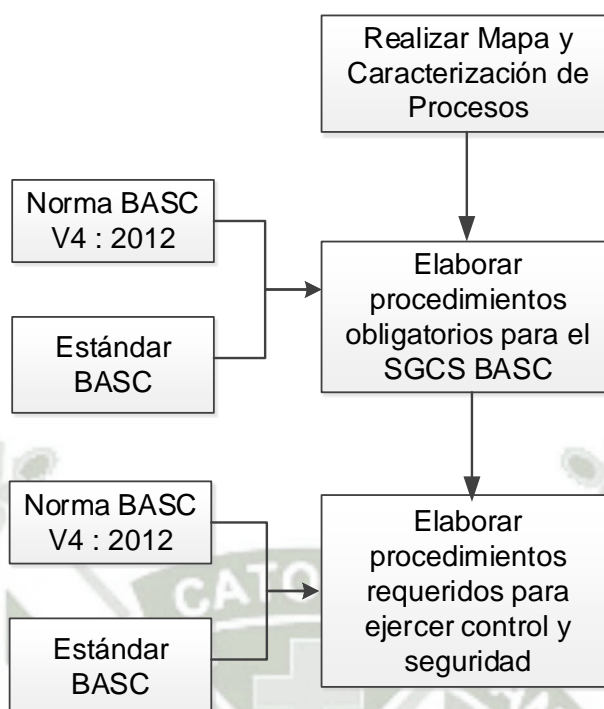


Fuente: Elaboración propia

6.5.2 Etapa 2: Desarrollo del SGCS BASC

En esta etapa se va a realizar el mapa de procesos, para poder identificar la interacción de cada proceso involucrado en el SGCS BASC; así como la caracterización de cada proceso; seguidamente se elaborarán los procedimientos obligatorios que determinan la Norma y Estándar BASC y los procedimientos requeridos para ejercer el control y seguridad en las operaciones de SEGURIDAD S.A.

Esquema N° 15: Etapa 2 Desarrollo del SGCS BASC



Fuente: Elaboración propia

6.5.3 Etapa 3: Implementación del SGCS BASC

Esta etapa consiste en poner en práctica lo que se ha descrito en cada procedimiento que se elaboró en la etapa 2; en la implementación es cuando podemos darnos cuenta si los documentos elaborados fueron buenos o tienen defectos y es ahí cuando surgen los cambios en los documentos.

6.5.4 **Etapa 4: Certificación del SGCS BASC**

Después de implementado el SGCS BASC, SEGURIDAD S.A. estará en condiciones de certificar su sistema a través del programa BASC.

Para esto es necesario aprobar la Auditoria de Tercera parte que es realizada por el programa BASC.

6.5.5 **Etapa 5: Mantenimiento y Mejora del SGCS BASC**

A. Seguimiento Interno: Se realizara a través de:

- Realización de Auditorías Internas
- Ejecución de acciones correctivas y preventivas
- Revisión del SGCS BASC por la Dirección
- Inspecciones inopinadas a procesos
- Planes de mejora, etc.

B. Seguimiento Externo: Se realizara a través de:

- Auditorias de Re Certificación
- Auditorias Complementarias
- Auditorias de Control

7 CAPITULO VII PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

7.1 ANTECEDENTES

SEGURIDAD S.A. es una empresa que presta el servicio de Vigilancia Privada, que brinda soluciones integrales de seguridad orientadas al cliente.

Nuestra misión es ser aliados de nuestros clientes en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, contribuyendo con un sistema de seguridad integral adecuado, el cual constituye un factor importante para el buen desenvolvimiento operativo de su empresa.

Asimismo SEGURIDAD S.A. brinda a cada uno de sus clientes el respaldo necesario, dado que somos una empresa sólida, organizada y que cumple con la normatividad legal vigente.

En búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes SEGURIDAD S.A. quiere implementar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

7.2 CAPITULO I: OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

7.2.1 Objetivo

SEGURIDAD S.A. elaborará un manual del SGCS BASC, el cual tendrá por objetivo describir la forma en que seguridad S.A. cumple con los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC descritos en los requisitos y estándares BASC orientados a brindar un servicio de vigilancia privada confiable en la cadena de suministro relacionado con el comercio internacional.

SEGURIDAD S.A. aspira en gestionar el control y seguridad a través de la aplicación y mejora del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, asegurando la conformidad de los requisitos legales aplicables.

7.2.2 Campo de Aplicación

El Sistema de Gestión en Control y Seguridad de SEGURIDAD S.A. está basado en los requisitos establecidos en la Norma y Estándares de la Organización Mundial BASC Versión 04 aprobada en el año 2012, para Vigilancia y Seguridad Privada.

7.2.3 Alcance

El Alcance del Sistema Integrado de Gestión de SEGURIDAD S.A. será la Prestación del Servicio de Vigilancia Privada a empresas del sector público y/o privado en la ciudad de Arequipa.

7.3 CAPÍTULO II: REFERENCIAS INFORMATIVAS

Norma y Estándares V4-2012 Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

7.4 CAPÍTULO III: DEFINICIONES

Los términos y definiciones que se utilizarán en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad de SEGURIDAD S.A serán:

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Jefe de SIG:** Jefe de Sistema Integrado de Gestión.
- **BASC:** Bussines Alliance for Secure Commerce (Alianza empresarial para un comercio seguro).
- **SGCS:** Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- **Estándares BASC:** Conjunto de requerimientos específicos aplicables, complementarios a esta norma y de obligatorio cumplimiento en función al alcance del SGCS.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documentos Internos:** Documentos generados por SEGURIDAD S.A. para el SIG que son manejados por la misma empresa.

- **Documentos Externos:** Son aquellos documentos formulados por instituciones que no pertenecen a SEGURIDAD S.A..
- **Manual de SGCS BASC:** Documento que describe el cumplimiento de los requerimientos descrito en los Estándares de Seguridad y en los elementos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- **Procedimiento:** Forma específica de desarrollar una actividad o un proceso.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Lista Maestra de Documentos Internos:** Es la relación ordenada de los documentos que forman parte del SIG. Sirve para conocer el inventario y la última versión aprobada de los documentos
- **Instrucciones de trabajo:** Documento que describe detalladamente, la forma en que se llevan a cabo las tareas específicas.
- **Usuario:** Esta definición se utiliza para identificar al personal de los procesos.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente y así evitar su repetición.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.
- **Auditoría:** 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.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito: Disposiciones legales, Normas adoptadas (BASC V4-2012, etc.), política o base documental cuya repetición pone en riesgo la efectividad del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

- **Plan de Auditoria:** Descripción de las actividades y de los preparativos de una auditoria.
- **Programa de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Control:** actividad de monitorear los procesos y tomar medidas preventivas, correctivas y de mejora, para evitar eventos indeseables en el futuro.
- **Análisis del Riesgo:** Uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la cual pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.
- **Evaluación del Riesgo:** Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo objeto y otros criterios.
- **Gestión del Riesgo:** Cultura, proceso y estructura que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.
- **Gestión en Seguridad:** conjunto de actividades encaminadas a la prevención y protección de los riesgos a que están expuesto personas, activos y procesos, de las organizaciones.
- **Factores Externos:** Son las fuerzas que se generan fuera de la organización, que inciden en los asuntos de control y seguridad y que deben tenerse en cuenta de manera apropiada; incluye aspectos tales como: legislación, innovaciones tecnológicas y normatividades sectoriales.
- **Factores Internos:** Son aspectos de la organización que inciden en su capacidad para cumplir con la gestión de control y seguridad; incluye aspectos tales como: reorganización interna, cambio en la tecnología, cultura en materia de prevención de riesgos y modificaciones a procesos.

- **Peligro:** Fuente o situación con potencial de daño en términos de lesiones o enfermedades, daño a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de ellos.
- **Previsión:** Acción de disponer lo conveniente para atender los requisitos de la norma y los estándares BASC.
- **Proceso:** Sistema de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en Salidas.
- **Incidente BASC:** Evento(s) relacionado(s) con el trabajo que dan lugar o tienen el potencial de conducir daño a la imagen, empresa, personas y económico, por actividades ilícitas, sin importar severidad.
- **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencia y posibilidad de ocurrencia.
- **Proceso / Área Sensible:** Proceso (actividad o actividades), zona de trabajo o instalación de la empresa que requiere control debido a que en ella se encuentran elementos importantes para el Sistema de Gestión en control y Seguridad.
- **Proceso / Área Crítica:** Proceso (actividad o actividades), zona de trabajo o instalación de la planta que requiere un alto nivel de control debido a que a que en ella se pueden presentar actividades ilícitas o que atenten fuertemente contra el Sistema de Gestión en control y Seguridad. Un proceso o área crítica es también considerado un proceso o área sensible, pero se desarrollan en él controles más estrictos.
- **Puesto Crítico:** Puesto o responsabilidad que desarrolla sus actividades dentro de un proceso o área sensible / crítica. También se consideran posiciones críticas a las Gerencias y a los Representantes Legales de la empresa.
- **Requisitos Legales:** Es una obligación que establece la legislación aplicable a una actividad y cuyo incumplimiento puede ocasionar sanciones.

7.5 CAPÍTULO IV: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS) BASC

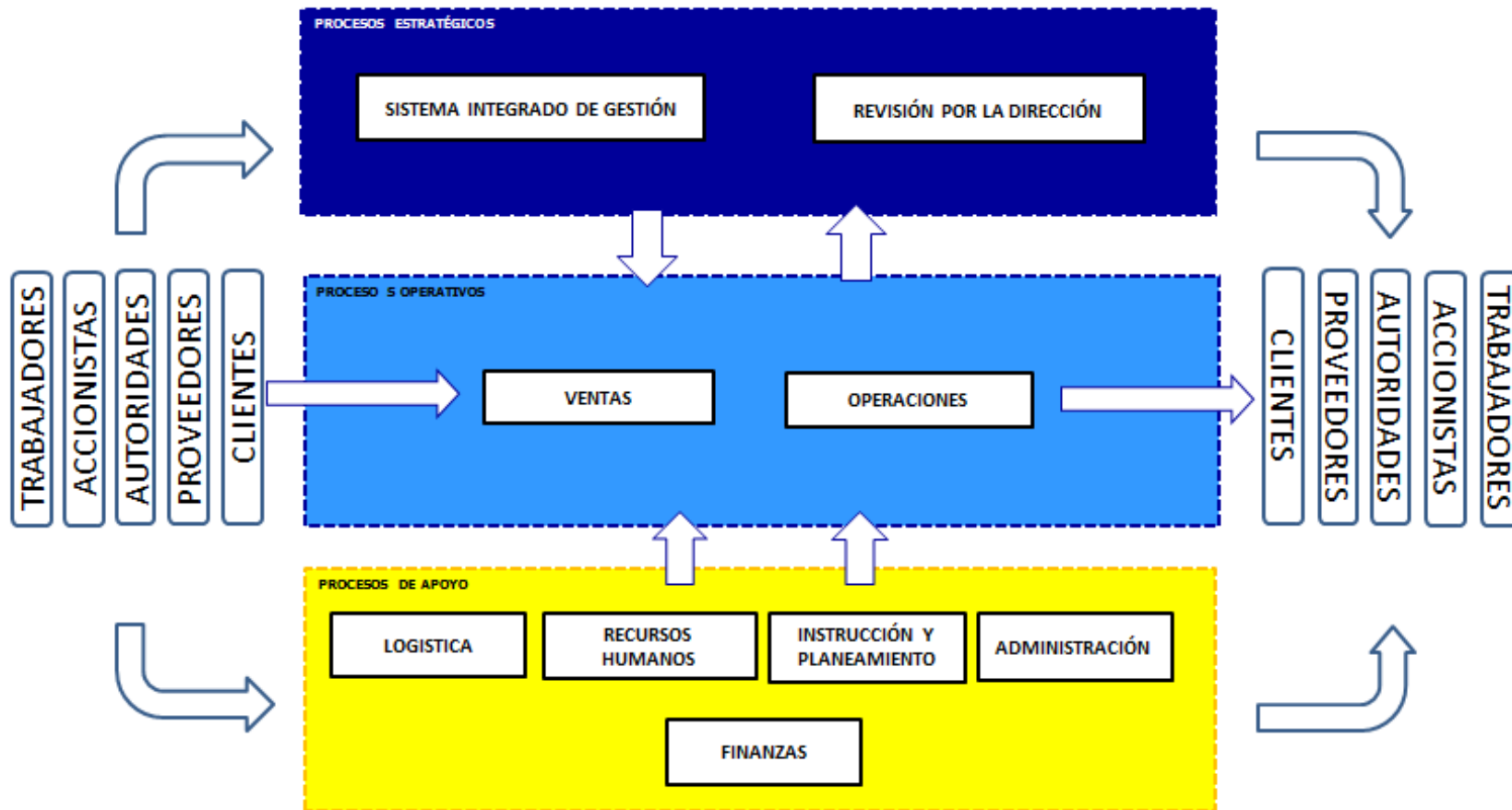
7.5.1 Generalidades

Todos los elementos del sistema de gestión en control y seguridad serán incorporados en los procesos de SEGURIDAD S.A. el cual se encuentra detallado en la siguiente propuesta del Mapa de procesos.



Esquema N° 16: Mapa de Procesos de SEGURIDAD S.A.

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE SEGURIDAD S.A.



Fuente: Elaboración propia

7.5.2 Política de Control y seguridad

La alta dirección de SEGURIDAD S.A. tiene una propuesta (Ítem 2), de la cual sería la Política Integrada de Gestión, la cual proporcionará un marco referencial para el establecimiento de los objetivos de Sistema de Gestión en Control y Seguridad (BASC).



POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

Seguridad S.A empresa dedicada a la prestación de servicio de vigilancia privada se compromete a:

1. Satisfacer los requisitos de nuestros clientes ofreciendo un servicio de calidad.
2. Garantizar el desarrollo de nuestro servicio previniendo actividades ilícitas como contrabando, narcotráfico, terrorismo y otros.
3. Prevenir la contaminación ambiental, controlando los aspectos ambientales generados en nuestras actividades, cumpliendo objetivos y metas establecidos en nuestro programa ambiental.
4. Prevenir y controlar los riesgos a la seguridad y salud de nuestro personal, ofreciendo un ambiente seguro para el desarrollo de nuestras actividades.
5. Garantizar la consulta y participación activa de todo el personal y sus representantes, en el Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional
6. Cumplir con los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos.
7. Promover la mejora continua en la gestión y desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
8. Cumplir con los requisitos legales vigentes aplicables a nuestras actividades así como otros requisitos que suscribamos voluntariamente.

7.6 PLANEACIÓN

7.6.1 Generalidades

SEGURIDAD S.A. viene identificando los requisitos en materia de control y seguridad en sus operaciones, estableciendo procesos y procedimientos.

7.6.2 Objetivos de Sistema de Gestión en Control y Seguridad (BASC)

La Alta Dirección tiene la propuesta (Ítem 2), del cual sería el Objetivo del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (BASC), el cual permitirá evidenciar el cumplimiento de la Política de seguridad a través de indicadores de gestión.



OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

1. Incrementar la satisfacción de los clientes en la prestación del servicio de vigilancia privada.
2. Minimizar los incidentes de alto riesgo en control y seguridad BASC.
3. Reducir el impacto ambiental a través del cumplimiento del programa ambiental
4. Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores adoptando medidas preventivas y correctivas para eliminar y controlar los peligros.
5. Cumplir con el Programa Anual de Capacitación, entrenamiento y concientización en temas del SIG.

7.6.3 Gestión del Riesgo

SEGURIDAD S.A. elaborará un procedimiento de **Gestión de Riesgos de SGCS BASC**, el cual permitirá la identificación, determinación del contexto, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos los cuales serán revisados anualmente y actualizados, según se requiera, en una **Matriz de Riesgos del SGCS BASC**.

7.6.4 Requisitos Legales y de Otra índole

SEGURIDAD S.A. ha establecido y mantiene el procedimiento PR-ADM-001 **Identificación de requisitos legales aplicables y otros requisitos** para identificar y tener acceso a los requisitos aplicables a SEGURIDAD S.A., así como también a cualquier otro requisito al cual este sometido; este procedimiento se integrará para el SGCS BASC.

7.6.5 Previsiones

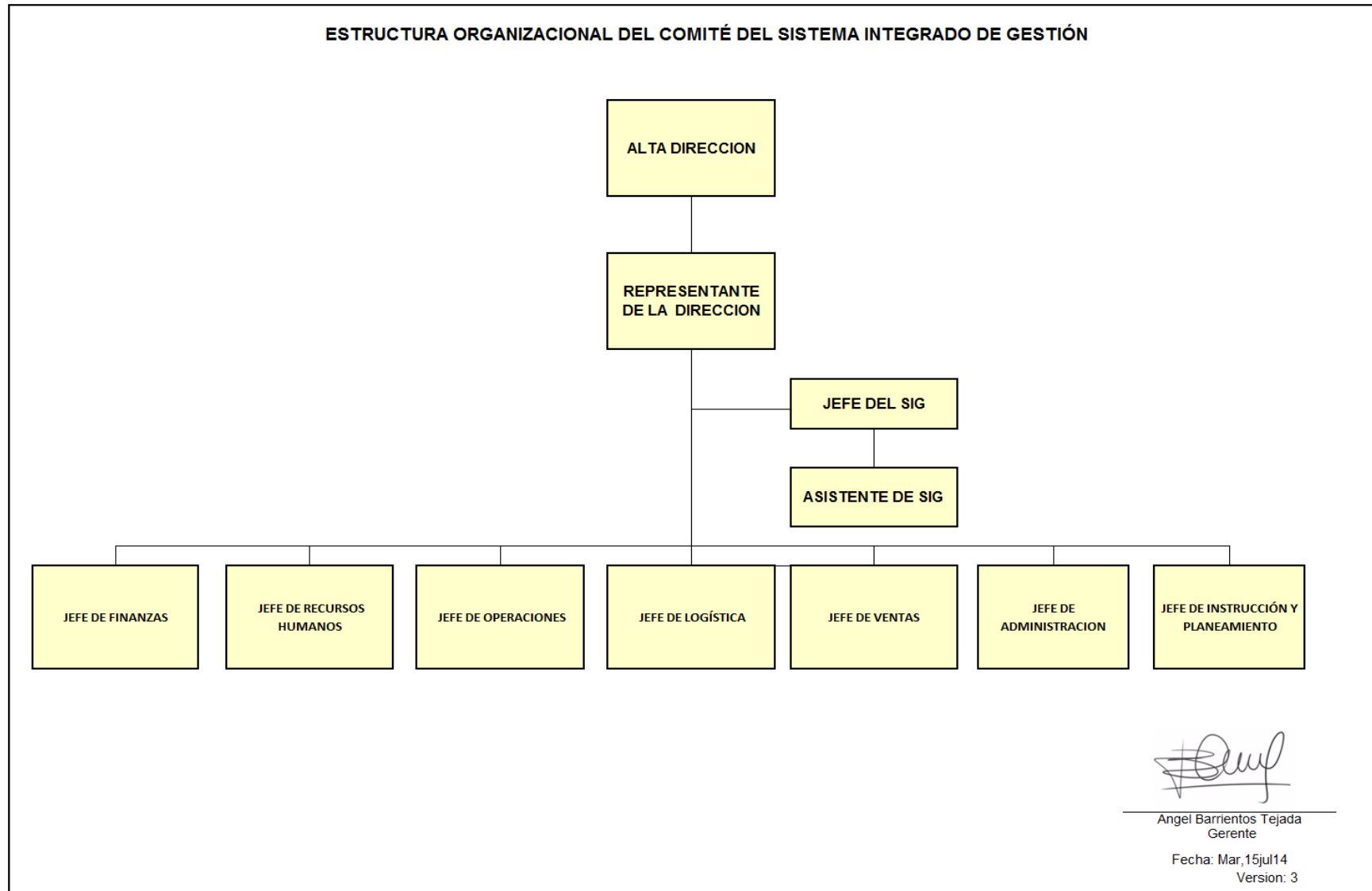
SEGURIDAD S.A. viene tomando provisiones que serán autorizadas por la Gerencia para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, el cual otorgará los recursos financieros.

7.7 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

7.7.1 Estructura, responsabilidad y autoridad

SEGURIDAD S.A. tiene un organigrama y perfiles de puestos de todo el personal que conforma el comité del SIG, el cual será el mismo que se empleará para el SGCS BASC.

Esquema N° 17: Estructura Organizacional del Comité del Sistema Integrado de Gestión



Fuente: La Empresa

7.7.2 Entrenamiento Capacitación y Toma de Conciencia.

SEGURIDAD S.A. ha identificado la competencia necesaria del personal en la descripción de los **Perfil del Puesto (RE-REH-002)**, donde están definidos: la educación, formación, habilidades y experiencia necesaria para desarrollar las funciones que tiene que desempeñar.

SEGURIDAD S.A. proporciona formación a su personal con la finalidad de lograr la competencia necesaria para el puesto, para ello cuenta con el procedimiento **PR-INP-002 Inducción Capacitación, entrenamiento y concientización**. En el procedimiento se describirá la identificación de las necesidades de formación y concientización en control y seguridad, la elaboración y seguimiento del **Programa Anual de capacitación, entrenamiento y concientización (RE-INP-007)**.

El área de Recursos Humanos mantendrá los registros necesarios que evidenciarán la educación, habilidades, formación y experiencia del personal.

7.7.3 Comunicación

SEGURIDAD S.A. ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento de **Comunicación Interna y Externa (PR-SIG-013)** para las comunicaciones internas y externas; este procedimiento se integrará para el SGCS BASC, en el cual se detallará:

- a) La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización.
- b) Lograr la participación y compromiso de todo el personal, accionistas, directivos y asociados de negocio.

7.7.4 Documentación del Sistema

SEGURIDAD S.A. se asegura la disponibilidad de los documentos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad mediante el Procedimiento **PR-SIG-001 Control de Documentos y Registros**; el cual será empleado para los documentos elaborados de acuerdo al SGCS BASC.

7.7.5 Control de los documentos

Se ha establecido el procedimiento **PR-SIG-001 Control de Documentos y Registros**, donde se definen los controles necesarios para su aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, disponibilidad para el uso, identificación, legibilidad y las acciones para la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos; así como también se establecen controles para los documentos de origen externo dicha información se registra en la **Lista Maestra de documentos Interno (RE-SIG-001)** y **Lista maestra de documentos externos (RE-SIG-002)**.

7.7.6 Control operacional

El control y la seguridad se integrarán en todos los procesos que definirá SEGURIDAD S.A.

SEGURIDAD S.A. garantizará que todas las actividades se realicen de manera segura y de acuerdo a lo planificado, a través de los controles que se establecerán en una Matriz de Riesgos del SGCS BASC.

7.7.7 Preparación y respuesta a eventos críticos

SEGURIDAD S.A. elaborará un procedimiento para la Identificación y Respuesta ante Incidentes BASC, el cual se especificará cómo se identifica y responde ante situaciones críticas, al igual que para prevenir el impacto y efecto que estos eventos puedan generar sobre las operaciones o la imagen de SEGURIDAD S.A.

SEGURIDAD S.A. tiene un procedimiento **PR-INP-001 Planificación, ejecución y evaluación de simulacros**; donde muestra la planificación para la elaboración de ejercicios prácticos y simulacros, donde se prueban la eficacia de las medidas de protección; este procedimiento se integrará para el SGCS BASC, para dar respuesta a eventos críticos. Todos estos ejercicios prácticos y simulacros se encentrarán descritos en el **Plan de Respuesta a Emergencias (PL-INP-001)**.

7.8 VERIFICACIÓN

7.8.1 Seguimiento y medición

SEGURIDAD S.A. ha establecido y mantiene el procedimiento **PR-SIG-010 Seguimiento y medición del SIG** en el cual se establecerán los indicadores de gestión para monitorear y medir cualitativa y cuantitativamente aquellas características clave que tienen impacto significativo en el control y seguridad. Estos indicadores serán incluidos en el **Tablero Control de procesos (RE-SIG-035)** y el **Tablero de Indicadores-objetivos del SIG (RE-SIG-034)** que trimestralmente es revisado por los dueños del proceso y por el Gerente.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, se evaluará la necesidad de generar acciones correctivas, para asegurar la conformidad de los procesos.

7.8.2 Auditoria

SEGURIDAD S.A. pasará por una auditoria interna (contratación de auditor BASC externo) y una pre auditoria de certificación por parte de BASC PERÚ, para ver el grado de cumplimiento de la organización en cuanto a los requisitos establecidos en la Norma y Estándar BASC; una vez que se obtenga el resultado de la pre auditoria SEGURIDAD S.A. tomara acciones de acuerdo a lo observado en la pre auditoria; una vez que se hayan tomado las acciones SEGURIDAD S.A. programará la auditoria de certificación en el SGCS BASC con la empresa BASC PERÚ.

Una vez que se tenga la certificación en BASC y se hayan levando las posibles observaciones que se hayan encontrado en la auditoria de certificación, SEGURIDAD S.A. establecerá en su **Programa anual de auditorías internas (RE-SIG-013,** auditoria interna del BASC; el cual será aprobado por el Gerente. En dicho programa se especificarán las auditorías internas que se llevarán a cabo con el fin de monitorear el SGCS BASC, el indicará los procesos a auditar, las fechas y los responsables, la cuales serán desarrolladas por personas competentes para realizar las auditorias. Todos los procesos serán auditados como mínimo una vez al año.

SEGURIDAD S.A. tiene programa un Curso de Auditor Interno BASC para 16 personas; las cuales se encargarán de realizar las auditorías internas que se programarán, los auditores contarán con la competencia necesaria y en ningún caso auditará su propio trabajo.

El resultado de la auditoría interna será documentado en el **Informe de Auditoría Interna (RE-SIG-017)** y las no conformidades detectadas serán presentadas al área auditada y serán tratadas de acuerdo al Procedimiento de **Acciones Correctivas y/o Preventivas (PR-SIG-005)**.

SEGURIDAD S.A. ha establecido el Procedimiento de **Auditorías Internas (PR-SIG-002)**, en el cual se han definido las responsabilidades, los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros y comunicar los resultados; este procedimiento se integrará para el SGCS BASC.

7.8.3 Control de Registros

Los registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión en Control y seguridad se identificarán, almacenarán, protegerán, recuperarán, mantendrán legibles, rastreables, retenibles y se dispondrán de acuerdo al procedimiento **PR-SIG-001 Control de Documentos y Registros**.

Dicha información se registrará en la **Lista Maestra de documentos Interno (RE-SIG-001)**.

7.9 MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGCS

7.9.1 Mejora Continua

SEGURIDAD S.A. mejorará continuamente la eficacia del Sistema de Gestión BASC e incrementará el control y seguridad mediante la información proveniente de los miembros de la cadena de suministro, las auditorías, la revisión del sistema de gestión.

SEGURIDAD S.A. ha determinado que cada responsable de proceso, identifique sus mejoras como resultado de sus indicadores de acuerdo al formato **Tablero Control de procesos (RE-SIG-035)** y el **Tablero de Indicadores-objetivos del SIG (RE-SIG-034)**; y también, se determinan las acciones de mejora como resultado de la Revisión por parte de la dirección, de acuerdo a lo establecido por la Gerencia; esto se aplicará de igual manera para el SGCS BASC.

7.9.2 **Acción correctiva y/o preventiva**

SEGURIDAD S.A. ha establecido el Procedimiento de **Acciones Correctivas y/o Preventivas (PR-SIG-005)** que se aplican a No Conformidades Reales y Potenciales como también a las observaciones y se identifica en el formato de **Solicitud de acciones correctivas/preventivas (RE-SIG-009)**; este procedimiento se integrará para el SGCS BASC; el formato de solicitud de acciones correctivas/preventivas se modificará para poder determinar que las acciones correctivas/preventivas serán del SGCS BASC.

7.9.3 **Compromiso de la Dirección**

Para asegurar la correcta implementación del Sistema Integrado de Gestión y valorar su eficiencia respecto a la Política Integrada de Gestión y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión; la Alta Dirección de SEGURIDAD S.A. llevará a cabo la revisión por la dirección como mínimo una vez al año conforme a la norma y estándares de seguridad BASC para garantizar su continua aptitud, adecuación y eficiencia.

La revisión del sistema se registrará en el **Acta de Revisión por la Dirección (RE-RPD-002)**; la cual se integrará para el

SGCS BASC y poder revisar los puntos de entrada de acuerdo a lo solicitado por la Norma BASC.

La metodología para realizar la revisión por la dirección estará establecida en el Procedimiento **Revisión por la Dirección (PR-RPD-001)**

Entre las fuentes de información utilizadas para llevar a cabo la revisión del sistema, destacarán:

- Desempeño global del sistema
- Desempeño de los procesos del SGSC
- Los resultado de las auditorías internas
- Revisiones anteriores del sistema.
- Los resultados de las acciones correctivas y preventivas y de mejora
- Revisión de los cambios que podrían afectar al SGCS o Factores Interno y externos como cambios en la estructura organizacional, legislación pendiente, introducción de nueva tecnología, etc.
- Resultados de la Gestión de riesgos.

8 CAPITULO VIII IMPACTO DE LA PROPUESTA

8.1 FACTORES EN LOS QUE INFLUYE LA PROPUESTA

A continuación se detallan los factores en los que influye la propuesta; estos factores son los que impactan mayormente en la implementación del SGCS BASC y son positivos para la empresa:

- Mayor seguridad en el servicio de vigilancia (aporte en mejor control respecto a sus funciones: control de ingreso y salida de personas, control de ingreso y salida de vehículos, recepción de paquetes y mercadería, et.).
- Mejor selección de personal; seguro y confiable para el desarrollo de las actividades (personal operativo y administrativo)
- Mayor seguridad en las instalaciones de SEGURIDAD S.A.
- Aporte de mejoras relacionadas a seguridad en las instalaciones de los clientes; mediante la realización de estudios de seguridad.
- Mayor participación en licitaciones privadas, en las cuales exigen certificación BASC.
- Personal capacitado para actuar en caso de contingencias BASC (asalto, robo, paquetes sospechosos, contacto con personas sospechosas, etc.).
- Mejoramiento del Programa Anual de capacitaciones; inclusión de capacitaciones relacionadas a control y seguridad BASC.
- Mejor control de la documentación de la empresa (back up, copias de seguridad, etc.)

Como se puede ver son varios los factores que influyen en la propuesta: todos estos factores son positivos hacia la empresa y hacia los clientes; no solo para ponerlos en práctica en clientes BASC sino con cualquier tipo de cliente; así mismo el personal que labore en SEGURIDAD S.A. será capaz de desenvolverse en cualquier tipo de empresa que requiera el servicio de vigilancia porque de igual manera

todos recibirán capacitaciones relacionadas a control y seguridad BASC; así mismo estos factores van a complementar al Sistema de Gestión de Calidad y por ende va a crecer el mercado y la cantidad de clientes.

8.2 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

A continuación se presenta los beneficios de la propuesta; los cuales fueron relacionados de acuerdo a los factores anteriormente mencionados; el detalle de cada beneficio se explica en el Anexo 3.



Cuadro N° 19: Detalle de Beneficios Cuantitativos y Cualitativos de la Implementación del SGCS BASC

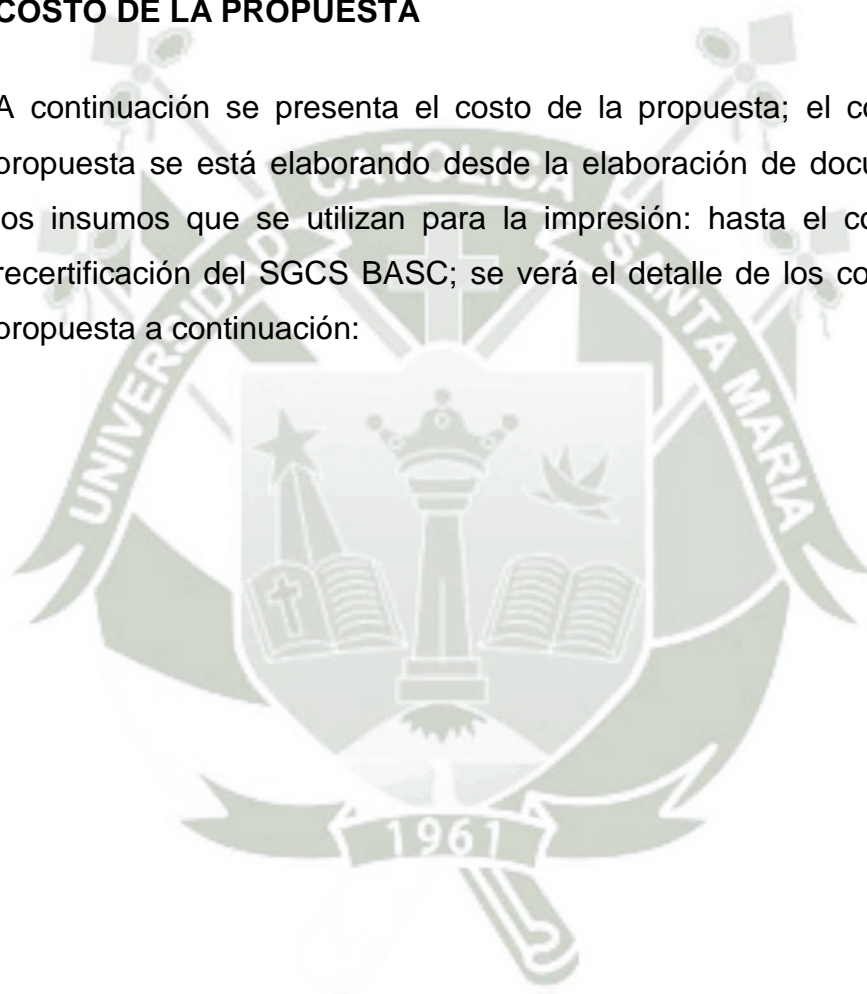
Factor	Indicador	Beneficio Cuantitativo	Beneficio Cualitativo
Mayor seguridad para clientes	(N° Incidentes BASC atendidos oportunamente / N° total de incidentes BASC reportados) * 100%	- Ahorro de S/.2500.00 a más	- Mejora de la imagen de la empresa - Personal capacitado para la atención de incidentes BASC - Minimización de incidentes BASC - Mayor confianza cliente – empresa - Promueve la comunicación cliente – empresa
	(N° Estudios de seguridad realizados / N° total de estudios a realizar) *100%	- No se tiene un beneficio cuantitativo ya que es un plus que la empresa entregue el estudio al cliente, no hay pérdida de dinero	- Mejora de la seguridad en las instalaciones del cliente - Cliente satisfecho - Mejora de la imagen de la empresa - Aporte sustancial a los clientes - Implementación de propuestas de seguridad por parte del cliente - Mejor comprensión de la política BASC de la empresa
Mejor selección de personal	(N° de controles de seguridad realizados al personal / N° controles de seguridad programados a realizar al personal) * 100%	- No se tiene un beneficio cuantitativo ya que a la fecha los agentes de seguridad no han participado o han sido cómplices de robos, asaltos, estafas; etc. hacia los clientes y no ha habido pérdida de dinero.	- Cliente satisfecho con el persona designado en sus instalaciones - Incremento de seguridad hacia el cliente - Mayor confianza cliente – empresa - Minimización de incidentes con el personal - Captación de personal con talento
Mayor seguridad para SEGURIDAD S.A.	(N° Incidentes BASC atendidos oportunamente en las instalaciones de SEGURIDAD S.A. / N° total de incidentes BASC en SEGURIDAD S.A.) * 100%	- No hubo pérdidas económicas ya que no se ha presentado hasta la fecha incidentes BASC dentro de las instalaciones de SEGURIDAD.	- Mejora de la imagen de la empresa - Empresa confiable con el servicio que brinda - Mejorar la competitividad en el mercado - Minimización de incidentes BASC en las instalaciones de SEGURIDAD S.A.
Mayor participación en licitaciones	(N° de licitaciones ganadas / N° total de licitaciones presentadas)	- Beneficio de S/. 763,665.87	- Incremento de clientes - Crecimiento en el mercado - Personal fidelizado y satisfecho - Incremento de salarios
Personal capacitado en control de seguridad BASC	(N° cursos realizados de control y seguridad / N° de cursos programados de control y seguridad)* 100%	- Ahorro de S/.2190.00 a más	- Cliente satisfecho con personal asignado - Minimización de rotación de personal - Minimización de quejas del cliente - Prevención de incidentes BASC - Mejor comprensión de la política BASC de la empresa - Incremento de la productividad
	(N° de personas capacitadas/ N° de personas programadas)* 100%	- Ahorro de S/. 1600.00 a más por renuncias	- Personal identificado con la empresa - Mayor confianza cliente – empresa - Minimización de renuncias - Mejora de la imagen de la empresa - Mejor comprensión de la política BASC de la empresa - Incremento de la productividad
Mejoramiento del Programa Anual de Capacitaciones	(N° de cursos programados de control y seguridad / N° de necesidades identificadas)* 100%	- Ahorro de S/. 2190.00 por 13 agentes capacitados - Ahorro de S/. 1600 a más por renuncias	- Ayuda a la formación del personal - Preparación del personal - Compromiso del personal
	(N° Simulacros BASC ejecutados / N° Simulacros BASC programados)*100%	- No se tiene un beneficio cuantitativo ya que los simulacros corren por cuenta de SEGURIDAD S.A.	- Reconocimiento de áreas sensibles de las instalaciones en las cuales podría presentarse un incidente BASC - Preparación del personal - Implementación de planes de contingencia - Compromiso del personal
Mejor control de la documentación de la empresa	(N° de copias de seguridad realizadas / N° de copias de seguridad a realizar)	- No se tiene beneficio cuantitativo ya que hasta la fecha no se ha presentado robo de documentación valiosa de la empresa.	- Minimizar pérdida de documentación de la empresa - Mejor organización de la documentación - Mayor espacio de almacenamiento
	(N° de contraseñas actualizadas / N° de contraseñas por actualizar) * 100%	- No se tiene beneficio cuantitativo ya que hasta la fecha no se ha presentado robo de documentación valiosa de la empresa.	- Minimizar robo de información por terceros

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar los beneficios cuantitativos si se implementa el SGCS BASC van desde los S/. 769,955.87 soles a más; este beneficio puede incrementarse de acuerdo al personal que renuncie, al personal que sea capacitado por los clientes BASC, a los robos que pueden haber dentro de las empresas de los clientes; este costo no es fijo es variable y depende de muchos factores y situaciones; para más detalles ver el Anexo 3.

8.3 COSTO DE LA PROPUESTA

A continuación se presenta el costo de la propuesta; el costo de la propuesta se está elaborando desde la elaboración de documentos y los insumos que se utilizan para la impresión: hasta el costo de la recertificación del SGCS BASC; se verá el detalle de los costos de la propuesta a continuación:



Cuadro N° 20: Costo de la Propuesta

Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario	Costo Total	Observaciones
Implementación de documentación					
Impresión de Mapa de Proceso y Caracterización de Procesos	3	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.06	Mapa de Procesos y Caracterización de procesos a color
Impresión de Política del SGCS BASC - instalaciones de SEGURIDAD S.A.	20	Hojas	S/. 0.02	S/. 0.4	Política del SGCS BASC a color serán expuestas en paneles de vidrio, instalación lo realiza el proceso de Logística.
	0.215	Ml. Tinta	S/. 1.42	S/. 0.31	
Impresión de Política del SGCS BASC - files de puestos de SERVIDOR	200	Unid.	S/. 0.02	S/. 4.00	Solo se archivarán en files de puestos de servicio ya existentes.
	3.5	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 3.50	
Impresión de Objetivos de SGCS BASC - instalaciones de SEGURIDAD S.A.	20	Hojas	S/. 0.02	S/. 0.4	Objetivos del SGCS BASC impresas a color serán expuestas en paneles de vidrio, instalación lo realiza el proceso de Logística.
	0.215	Ml. Tinta	S/. 1.42	S/. 0.31	
Impresión del Procedimiento de Gestión de Riesgos y Matriz de Riesgos del SGCS BASC	13	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.26	Impresión a blanco y negro
	0.227	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.227	
Impresión del Procedimiento de Requisitos Legales	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión de Perfiles de puestos	54	Hoja	S/. 0.02	S/. 1.08	Impresión a blanco y negro
	0.945	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.945	
Impresión del Procedimiento de Inducción, capacitación, entrenamiento y concientización	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Comunicación interna y externa	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Control de documentos y registros	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Incidentes BASC	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Seguimiento y medición del SIG	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión del Plan de Ejecución y evaluación de simulacros	10	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.2	Impresión a blanco y negro
	0.175	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.175	
Impresión del Plan de Respuesta ante Emergencias	30	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.60	Impresión a blanco y negro
	0.525	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.525	
Impresión del Procedimiento de Auditorías Internas	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Revisión por la Dirección	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Gestión de Ventas	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Selección y evaluación de proveedores	5	Hoja	S/. 0.02	S/. 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/. 1.00	S/. 0.0875	
Impresión de Estudios de Seguridad para clientes	1800	Hoja	S/ 0.02	S/ 36.00	Impresión de planes de seguridad para 120 puestos (15 Hojas por estudio)
	31.50	Ml. Tinta	S/ 1.00	S/ 31.50	
Impresión de Funciones específicas de puestos	120	Hoja	S/ 0.02	S/2.40	Impresión de funciones específicas de puestos para 120 puestos
	2.10	Ml. Tinta	S/ 1.00	S/ 2.10	
Impresión de Consignas Generales del Agente de Seguridad	840	Hoja	S/ 0.02	S/ 16.80	Impresión de consignas generales para el agente de seguridad (7 Hojas por consiga) de puestos para 120 puestos
	14.7	Ml. Tinta	S/ 1.00	S/ 14.70	
Impresión del Procedimiento de Selección y Contratación de personal	5	Hoja	S/ 0.02	S/ 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/ 1.00	S/ 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Control de llaves	5	Hoja	S/ 0.02	S/ 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/ 1.00	S/ 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Cese de Personal	5	Hoja	S/ 0.02	S/ 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/ 1.00	S/ 0.0875	
Impresión del Procedimiento de Seguridad de tecnológica de la informática	5	Hoja	S/ 0.02	S/ 0.10	Impresión a blanco y negro
	0.0875	Ml. Tinta	S/ 1.00	S/ 0.0875	
Impresión de registros	20	Hoja	S/ 0.02	S/ 0.40	Impresión a blanco y negro
	0.35	Ml. Tinta	S/ 1.00	S/ 0.35	
Impresión de documentación del files del personal de SEGURIDAD S.A	700	Hoja	S/ 0.02	S/ 14.00	Impresión de fichas y huellas digitales, verificación domiciliaria (350 empleados)
	12.25	Ml. Tinta	S/ 1.00	S/ 12.25	
Formación de Personal					
Capacitación en Interpretación de Norma y Estándar BASC V4-2012	52	Personas	S/. 300.00	S/. 15,600.00	
Formación de Auditores Internos	16	Personas	S/. 600.00	S/. 9,600.00	
Auditoría Externa					
Asesoramiento y Consulta	8	Meses	S/. 4000.00	S/. 32,000.00	
Auditorías Externas					
Pre Auditoría de Certificación	1	Unid.	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	
Auditoría de Certificación	1	Unid.	S/ 8,500.00	S/ 8,500.00	
Auditoría de Recertificación	1	Unid.	S/ 5,310.00	S/ 5,310.00	Costo anual
Costo Total de Implementación				S/ 74,656.10	

Fuente: Elaboración propia

- El costo de la tinta para las impresiones se sacó en base de:
70 Ml. De tinta negra rinde 4000 hojas; costo S/. 70.00
70 Ml. De tinta de colores rinde 6500 hojas; Costo S/. 100.00
- El costo del papel se sacó en base de:
500 Hoja de papel tiene un costo de S/. 10.00 Soles

Como se puede observar el costo Total de la propuesta es: S/. 74,656.10 Soles; los costos de certificación y recertificación son costos fijos y son costos que se van a asumir anualmente (costo recertificación) para mantener la certificación BASC.

8.4 ANALISIS COSTO - BENEFICIO

Como se puede ver el costo de implementación del SGCS BASC es de S/. 74,656.10 Soles con un beneficio cuantitativo de S/. 769,955.87 a más; cabe indicar que este beneficio puede aumentar considerablemente de acuerdo a los años de contratos si se gana licitaciones privadas.

Así mismo el costo de implementación de S/. 74,656.10 Soles es un costo que va a durar el tiempo que dure la implementación del sistema y es un costo único a excepción del costo anual que se asumirá que será el de la recertificación que es S/. 5310.00 Soles.

La implementación del SGCS BASC va a complementar el Sistema de Gestión de calidad por ende va a aumentar la satisfacción del cliente en cuanto al servicio que brindamos; así mismo al ofrecer mayor control en seguridad para los clientes esto va a aportar mucho a sus operaciones y estos van a poder recomendarnos a otras empresas y así también sería un medio por el cual se ganaría mayor cantidad de cliente sin considerar las licitaciones en las que se participarán y el monto de las licitaciones que sería un beneficio considerable para la empresa.

Por lo tanto de acuerdo a lo detallado el implementar un SGCS BASC va a aumentar los ingresos considerablemente para la empresa; el beneficio va a ser mayor que el costo de la implementación y es factible para SEGURIDAD S.A. implementar el sistema; adicional SEGURIDAD S.A. obtendrá beneficios cualitativos como fidelidad del personal, mejor imagen de la empresa, crecimiento en el mercado, aumento de clientes; entre otros.

8.5 CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA

A continuación se presenta el cronograma de implementación del SGCS BASC; en el cual va a participar en la elaboración el Área SIG conjuntamente con una empresa consultora externa; con el fin de poder acelerar la implementación del sistema y tener un mejor enfoque del sistema y poder elaborar, adaptar los procedimientos, registros, etc.



Cuadro N° 21A: Cronograma de Implementación del SGCS BASC

FASE	BASC	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ENTREGABLE	DURACION	AVANCE	2016																																																						
							MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE																										
							10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44																				
FASE 0	NORMA BASC	DIAGNOSTICO SITUACIONAL / SENSIBILIZACION																																																											
0.1	NA	Realización del Diagnóstico Inicial	ORION GPE	Informe de Diagnóstico de Cumplimiento de Norma y Estándar BASC V4 – 2012	05 días	0%	P	P	P																																																				
0.2	NA	Conformación del Equipo de Implementación	ORION GPE / Área SIG	Aprobación de la alta Gerencia, Funciones del equipo de implementación	01 días	0%	P		P																																																				
0.3	NA	Ajuste del plan de implementación BASC V4-2012	ORION GPE	Plan de Implementación ajustado al resultado del diagnóstico	01 días	0%	P		P																																																				
0.4	NA	Desarrollo del Curso 1: Interpretación de Norma y Estándares BASC V4 – 2012	BASC PERU	Entrega de Certificados para Asistentes	02 días	0%	P		P	P																																																			
FASE 1	NORMA BASC	PLANIFICACIÓN																																																											
1.1	4.1	Determinación del alcance	ALTA DIRECCION	Declaración documentada del Alcance del SGCS BASC	01 día	0%	P			P																																																			
1.2	4.1	Adecuación del Mapa de Procesos	ALTA DIRECCION	Mapa de Procesos	01 día	0%	P			P																																																			
1.3	4.1	Determinación de la secuencia e interacción de los procesos del SGCS BASC	ALTA DIRECCION	Caracterización de Procesos	01 día	0%	P			P																																																			
1.4	4.2	Adecuación de la Política SIG (incluyendo compromiso de control y seguridad)	ALTA DIRECCION	Política integrada (Seguridad, Ambiente, Calidad y BASC)	03 días	0%	P			P	P																																																		
1.5	4.3.2	Formular los objetivos del SGCS BASC	ALTA DIRECCION	Objetivos y Metas del Sistema	03 días	0%	P				P																																																		
1.6	4.4.1	Designar formalmente al Representante de la Dirección	ALTA DIRECCION	Documento validando las funciones del RD para el SGC BSAC	01 día	0%	P																																																						
1.7	NA	Revisión y adecuación del organigrama	ALTA DIRECCION	Organigrama para Aprobación (Responsables del SGC BASC)	01 día	0%	P																																																						
FASE 2	NORMA BASC	DOCUMENTACIÓN																																																											
2.1	4.3.3	Elaboración del Procedimiento de Gestión del Riesgo	ORION GPE / Área SIG	Procedimiento de Gestión de Riesgos del SGCS BASC	03 días	0%	P																																																						
2.2	4.3.3	Elaboración de la Matriz de Riesgos del SGCS BASC	ORION GPE / Área SIG	Matriz IPERC	15 días	0%	P																																																						
2.3	4.3.4	Adecuación del Procedimiento para la Identificación y acceso de Requisitos Legales y otros establecidos y su Seguimiento del Cumplimiento	ORION GPE / Área SIG	Procedimiento de Requisitos Legales Aplicables y otros requisitos	01 día	0%	P																																																						
2.4	4.3.4	Identificación de Requisitos Legales (RL)	ORION GPE / Área SIG	Matriz de Requisitos Legales	13 días	0%	P																																																						
2.5	4.4.2	Adecuación del Procedimiento de Inducción, Capacitación, entrenamiento y concientización	ORION GPE / Área SIG	Procedimiento de Inducción, Capacitación, entrenamiento y concientización	01 día	0%	P																																																						
2.6	4.4.3	Adecuación del Procedimiento de Comunicación interna y externa	ORION GPE / Área SIG	Procedimiento de Comunicación interna y externa	01 día	0%	P																																																						
2.7	4.4.4	Adecuación del Procedimiento Control de Documentos y Registros	ORION GPE / Área SIG	Procedimiento de Control de Documentos y Registros	01 día	0%	P																																																						
2.8	4.4.7	Elaboración del Procedimiento de Identificación y Respuesta ante Incidentes BASC	ORION GPE / Área SIG	Procedimiento de Identificación Y Respuesta ante Incidentes BASC	03 días	0%	P																																																						
2.9	4.4.7	Adecuación del Procedimiento Planificación, Ejecución y Evaluación de Simulacros	ORION GPE / Área SIG	Procedimiento de Planificación, ejecución y evaluación de simulacros	01 día	0%	P																																																						
2.10	4.4.7	Adecuación del Plan de Respuesta a Emergencias	ORION GPE / Área SIG	Plan de Respuesta a Emergencias	01 día	0%	P																																																						
2.11	4.5.1	Adecuación del Procedimiento de Seguimiento y Medición del SIG	ORION GPE / Área SIG	Procedimiento de Seguimiento y Medición del SIG	01 día	0%	P																																																						
2.12	4.6.2	Adecuación del Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas	ORION GPE / Área SIG	Procedimiento de Acciones correctivas y/o Preventivas	01 día	0%	P																																																						
2.13	4.5.1	Adecuación de Tablero de Control (objetivos del SGCS BASC, requisitos legales, incidentes BASC, etc.)	ORION GPE / Área SIG	Tablero de Control	10 días	0%	P																																																						
2.14	4.4.6	Determinación del Control Operacional	ORION GPE / Área SIG	Incluido en el Manual del SGCS BASC	01 día	0%	P																																																						
2.15	4.4.4	Elaboración del Manual del SGCS BASC	ORION GPE	Manual del SGCS BASC	10 días	0%	P																																																						

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar la implementación del SGCS BASC va a durar aproximadamente 8 meses; SEGURIDAD S.A. se está dando un plazo de 2 meses más en caso que el proceso de implementación se prolongue un poco más; SEGURIDAD S.A. tiene propuesto pasar la auditoría de pre certificación y la auditoría de certificación en Enero del 2017.



CONCLUSIONES

PRIMERA.-Se identificaron los procesos para la aplicación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC; los cuales son procesos estratégicos (Revisión por la Dirección y Sistema Integrado de Gestión), procesos operativos (Ventas y Operaciones) y procesos de apoyo (Recursos Humanos, Instrucción y Planeamiento, Logística y Administración).

SEGUNDA.-Se identificó la metodología óptima para la propuesta de implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, la cual serán en orden: concientización de la dirección, formación del equipo de trabajo interno, ayuda externa, Planificación del SGCS (diagnostico actual de la empresa de acuerdo a los requisitos de la Norma y estándar BASC, seguido por un plan de acción; elaboración de la Política y Objetivos del SGCS BASC, indicadores de gestión), desarrollo del SGCS (Elaboración de Mapa de Procesos, caracterización de cada proceso, elaboración de procedimientos), implementación del SGCS BASC (poner en práctica los procedimientos, instructivos de trabajo y registros elaborados), Certificación del SGCS BASC y el mantenimiento y mejora del SGCS BASC (a través de auditorías internas, externas, revisión por la dirección etc.)

TERCERA.-Se formuló la política y los objetivos del SGCS BASC, las que se incorporaron en la política integrada de gestión, y son:

- Garantizar el desarrollo de nuestro servicio previniendo actividades ilícitas como contrabando, narcotráfico, terrorismo y otros.
- Promover la mejora continua en la gestión y desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

- Cumplir con los requisitos legales vigentes aplicables a nuestras actividades así como otros requisitos que suscribamos voluntariamente.

Y en los objetivos del sistema integrada de gestión

- 2. Minimizar los incidentes de alto riesgo en control y seguridad BASC.
- 5. Cumplir con el Programa Anual de Capacitación, entrenamiento y concientización en temas del SIG.

CUARTA.- Se diseñó la estructura del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, representado en el Manual de SGCS BASC. (Ver Capítulo 7).

QUINTA.- Se analizó el costo-beneficio de la propuesta de implementación del SGCS BASC; con un costo de S/. 74,656.10 Soles se obtiene un beneficio cuantitativo de S/. 769,955.87 soles a más, considerando que se gane una licitación al año; adicionalmente de beneficios cualitativos a largo plazo como fidelidad del personal, mejor imagen de la empresa, crecimiento en el mercado, aumento de clientes; entre otros.

9 RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Continuar capacitando, sensibilizando al personal de la empresa para obtener resultados positivos, en diferentes temas que permitan ofrecer un servicio de calidad y por ende captar más clientes, y realizar seguimiento del cronograma de implementación para que se lleve a cabo de acuerdo a los plazos establecidos.

SEGUNDA.- Considerar incentivar al personal de la empresa para que desempeñe una mejor labor en cuanto a sus funciones.

TERCERA.- Considerar hacer partícipe a los organismos como UDEX, PNP para la realización de los simulacros BASC (amenaza de bomba, robo/asalto, etc.).



BIBLIOGRAFIA

1. **Daniel Martínez Pedros, Artemio Milla Gutiérrez. (2012).** *Análisis del Entorno.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
2. **Fred R. David. (2003).** *Conceptos de Administración Estratégica.* México: Pearson Educación.
3. **Estándar de Seguridad de Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada V4:2012** *Requisitos mínimos de control y seguridad para la Implementación del Estándar de Seguridad de Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada.*
4. **Norma BASC V4:2012** *Requisitos para la Implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) BASC.*
5. **BASC PERU. (2005).** *¿Qué es BASC?.* Diciembre,04,2015, de BASC PERU Sitio web: <http://www.bascperu.org/nuestra-organizacion/que-es-basc>
6. **Mora Juan, Perú Hoy:** *Dejar Hacer, Dejar pasar o reorganizar la economía, la participación política y lo social, en blog "Realidad económica social y política del Perú", Perú.* (Acceso: 20/01/2016, puede consultarse/o está disponible en http://realidadeconomicasocialypolitica.blogspot.pe/2015_02_01_archive.html).
7. **Diario Gestión (Agosto 2015),** *CCL: PBI peruano crecerá 2.7% el 2015 y 3% el 2016,* de *Diario Gestión* sitio web: <http://gestion.pe/economia/ccl-pbi-peruano-crecera-27-2015-y-3-2016-2141148>
8. **Diario Gestión (Enero 2016),** *Tipo de cambio cerró en S/3.430, un nuevo máximo en 10 años,* de *Diario Gestión* sitio web: <http://gestion.pe/mercados/tipo-cambio-cerro-s3430-nuevo-maximo-10-anos-2152753>
9. **Diario Gestión (Abril 2015),** *Perú mantiene posición 90 en ranking global de tecnología 2015,* de *Diario Gestión* sitio web: <http://gestion.pe/economia/peru-mantiene-posicion-90-ranking-global-tecnologia-2015-2129051>

10. **Diario Perú 21 (Agosto 2015)**, INEI: Tasa de desempleo llegó a 6.5% en julio, de Diario Perú 21 sitio web: <http://peru21.pe/economia/inei-tasa-desempleo-llego-65-julio-222594>
11. **Diario La República (Setiembre, 2015)**. Crecimiento de Arequipa en 2015 sería menor por conflictos social Nueva ley del Ejecutivo regulará a las empresas de seguridad privadas., de Diario la República Sitio web: <http://larepublica.pe/sociedad/705884-nueva-ley-del-ejecutivo-regulas-las-empresas-de-seguridad-privada>
12. **FONDEP (Enero 2016)**, Educación básica en el Perú: situación actual y propuestas de política, de FONDEP sitio web: <http://www.fondep.gob.pe/educacion-basica-en-el-peru-situacion-actual-y-propuestas-de-politica/>
13. **RPP Noticias (Febrero 2014)**, ¿Cuánto avanzó el Perú respecto a la protección del medio ambiente?, de RPP Noticias sitio web: <http://rpp.pe/politica/actualidad/cuanto-avanzo-el-peru-respecto-a-la-proteccion-del-medio-ambiente-noticia-668175>
14. **SUCAMEC (Abril 2015)**, Directiva que establece el proceso de selección y acreditación de instructores, de SUCAMEC Sitio web: <http://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/dispositivos-generales/11-informacion/dispositivos-generales/36-seguridad-privada>
15. **WORLD BASC ORGANIZATION. (2005)**. ¿Quiénes Somos?. Diciembre,04,2015, de WORLD BASC ORGANIZATION Sitio web: <http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.html>





ANEXO 1 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Jefe de Sistema Integrado de Gestión:

- Administrar la documentación del SIG.
- Realizar el control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- Informar al Gerente General y dueños de procesos el estado del Tablero de indicadores del Sistema Integrado de Gestión.
- Velar por el cumplimiento del programa de auditorías.
- Realizar reuniones de Revisión por la Dirección e Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SIG y de cualquier necesidad de mejora a las áreas internas sobre las auditorías internas.
- Evaluar y seleccionar a las empresas certificadoras.
- Velar por la mejora continua de la empresa.
- Programar la inducción del personal sobre el SIG.
- Programar auditorías Internas.
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde)
- Presentar los informes mensuales al Gerente General y Representante de la Dirección.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Realizar otras funciones determinadas por su Jefe Inmediato Superior.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es Implementar y Mantener el Sistema Integrado de Gestión, así como velar por la mejora continua dentro de la organización.

Asistente SIG 1:

- Elaborar la documentación para la implementación del Sistema Integrado de Gestión
- Realizar el control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- Revisar, modificar y preparar Procedimientos, Formatos, Registros.
- Distribuir la documentación generada en el SIG.
- Elaborar instructivos, manuales y/o trípticos y materiales varios para capacitación.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los objetivos del SIG en los diferentes procesos.
- Asistir al Jefe de SIG en el monitoreo y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- Realizar el seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencia del cliente interno y externo.
- Registrar y dar seguimiento al Servicio no conforme.
- Generar Acciones Correctivas /Preventivas.
- Realizar Encuestas de Satisfacción a los clientes.
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde)
- Presentar la información consolidada del seguimiento de las acciones correctivas y preventivas; y del Control del Servicio No Conforme.
- Participar en las auditorías internas.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Realizar otras funciones determinadas por su Jefe Inmediato Superior.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es Asistir al Jefe de SIG en la implementación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión.

Ingeniero HSEC / Seguridad Patrimonial:

- Elaborar Planes y Programas anuales de Seguridad de SEGURIDAD S.A.
- Verificar los Planes y Programas anuales de Seguridad de las unidades operativas.
- Elaborar Planes y Programas anuales de medio ambiente de SEGURIDAD S.A.
- Verificar los Planes y Programas anuales de medio ambiente de las unidades operativas.
- Elaborar Planes y Programas anuales para comunidades del entorno de SEGURIDAD S.A.
- Verificar los Planes y Programas anuales para comunidades del entorno de las unidades operativas.
- Cumplir con el Programa Anual de Seguridad de SEGURIDAD S.A.
- Verificar el cumplimiento de los Programas Anuales de las Unidades Operativas.
- Cumplir con el Programa Anual de medio ambiente de SEGURIDAD S.A.
- Verificar el cumplimiento de los Programas Anuales de las Unidades Operativas.
- Cumplir con el Programa Anual para comunidades del entorno de SEGURIDAD S.A.
- Verificar el cumplimiento de los Programas Anuales de las Unidades Operativas.
- Cumplir con el Procedimiento de IPERC de SEGURIDAD S.A., Identificar y elaborar matriz de IPERC de SEGURIDAD S.A.
- Verificar el Cumplimiento de la elaboración de las matrices IPERC de las Unidades Operativas.
- Cumplir con el Procedimiento de IAAEIA de SEGURIDAD S.A., Identificar y elaborar matriz de IAAEIA de SEGURIDAD S.A.
- Verificar el cumplimiento de la elaboración de las matrices IAAEIA de las Unidades Operativas.

- Cumplir con la inducción relacionada a temas de seguridad como los Estándares, PETS e IPERC en SEGURIDAD S.A. al personal administrativo, operativo, visitante y/o contratista.
- Elaborar programa de charlas de 5 minutos para personal operativo.
- Cumplir con el programa de las charlas de 5 minutos para el personal de SEGURIDAD S.A.
- Verificar el Cumplimiento del dictado de charlas de 5 minutos.
- Realizar las inspecciones de seguridad de acuerdo al programa anual de inspecciones.
- Cumplir con el procedimiento de Reporte, Investigación y Análisis de Incidentes.
- Verificar el Cumplimiento del Procedimiento de Reporte, Investigación y Análisis de Incidentes en las Unidades Operativas.
- Elaborar listado de tareas críticas de unidades operativas y elaborar sus PETS.
- Cumplir los Estándares y PETS identificados y establecidos en SEGURIDAD S.A.
- Verificar el cumplimiento de los Procedimientos de SEGURIDAD S.A. en los visitantes y contratistas en las instalaciones de SEGURIDAD S.A.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Realizar otras funciones determinadas por su Jefe Inmediato Superior.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es Cumplir con todo lo establecido por la empresa en materia de Seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y comunidades.

El Cargo de Ingeniero de Seguridad Patrimonial fue recientemente designado; las funciones se van a designar en el camino de la implementación del SGCS BASC.

VENTAS

Jefe de Ventas:

- Hacer coordinaciones diarias con la Asistente de Ventas para ver los pendientes del área.
- Hacer seguimiento a las Propuestas Económicas enviadas a potenciales clientes.
- Buscar nuevos clientes a nivel local, regional y nacional; contando con el apoyo de las Sucursales.
- Revisar permanentemente el Cuadro de Vigencia de Contratos de las empresas, coordinando con la Gerencia las renovaciones y/o finalización del vínculo comercial.
- Realizar una visita técnica a los clientes, antes de enviar la Propuesta Técnica. En esta actividad debe evaluar el efectivo que se requiere para cubrir la seguridad del cliente, así como los peligros y riesgos más evidentes de la zona.
- Realizar visitas inopinadas a los clientes, para evaluar la satisfacción y cumplimiento de los requisitos, que por Contrato, estamos obligados al cumplimiento.
- Realizar otras actividades determinadas por la Gerencia General.
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde).
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Realizar otras funciones determinadas por su Jefe Inmediato Superior.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es:

- Buscar oportunidades de negocios en la prestación de servicios de la Seguridad Privada.
- Desarrollar un Estudio de mercado de la Seguridad Privada en el país, estableciendo la estrategia más apropiada para buscar el desarrollo comercial de la empresa.

- Mantener una relación cercana con los clientes, exigiendo a las áreas internas de la empresa, la atención diligente y eficaz, a los requerimientos del servicio

Asistente de Ventas:

- Buscar convocatorias para las convocatorias del Estado referente al servicio de seguridad en la página del SEACE y otras del ser el caso.
- Responder a las solicitudes que son recepcionadas por correo.
- Elaborar los Contratos para las empresas a quienes se brindará el servicio de seguridad y vigilancia.
- Emitir los documentos necesarios para la firma de los contratos.
- Actualizar el cuadro de requerimiento de las especificaciones requeridas en las bases.
- Preparar y enviar cotizaciones.
- Revisar y actualizar contratos de los clientes a quienes se seguirá brindando el servicio de vigilancia.
- Renovar el Registro Nacional de Proveedores de ser el caso.
- Elaborar y Renovar los Contratos de Arrendamiento.
- Mantener actualizado el cuadro de datos de los contratos y clientes.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde).
- Realizar otras actividades determinadas por su Jefe Inmediato Superior.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es:

- Buscar oportunidades de Negocios.
- Inscribir los contratos de las empresas privadas y estatales en las entidades correspondientes.
- Enviar las cotizaciones a la solicitud del servicio.

Operaciones

Jefe de Operaciones

- Verificar la asistencia al servicio de los agentes de seguridad.
- Organizar la instrucción del personal de acuerdo a las pautas normadas por la SUCAMEC.
- Brindar asesoría a los supervisores, conductores, operadores centro de control y vigilantes para el mantenimiento del servicio de seguridad.
- Confeccionar y mantener actualizado los roles de servicio del personal de seguridad (supervisores, conductores, operadores de centro de control y agentes de seguridad).
- Visitar a los clientes para detectar cualquier desviación o no conformidad en la prestación del servicio en las instalaciones de los clientes.
- Realizar reuniones de coordinación con los asistentes de operaciones y supervisores para el mantenimiento y mejora del servicio de seguridad.
- Verificar que se realice el tareaje por todos los puestos diariamente.
- Participar, cumplir y hacer cumplir las disposiciones del SIG.
- Realizar el requerimiento de personal al Área de Recursos Humanos, así como participar en el proceso de selección.
- Confeccionar los roles del servicio de los agentes de seguridad.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde)
- Realizar otras funciones asignadas por su Jefe Inmediato Superior.
- Dar cuenta a la Gerencia de las novedades diarias del servicio.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es:

- Dirigir las operaciones del servicio de vigilancia de la zona asignada, teniendo a su cargo el control y la supervisión de los supervisores, conductores, operadores de centro de control y agentes de seguridad.
- Lograr la satisfacción del cliente a través de la correcta instalación del servicio y supervisión permanente.
- Mantener al personal a su cargo entrenado y capacitado en sus funciones, para brindar un servicio de seguridad de calidad.

Asistente (Seguridad)

- Enviar mediante el correo electrónico todos los movimientos de personal.
- Programar el inicio y término de cursos de formación y capacitación de agentes de seguridad.
- Realizar el informe trimestral para enviarlos a la SUCAMEC (pólizas y prácticas de tiro).
- Realizar el trámite de carnet de los agentes de seguridad.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Cumplir con la realización y presentación de indicadores (si es que corresponde).
- Realizar otras funciones determinadas por su Jefe inmediato superior.

Asistente (Armas)

- Realizar el trámite de Licencias de Armas para los agentes de seguridad.
- Realizar las requisiciones de materiales y útiles de escritorio de los puestos de vigilancia.
- Realizar las solicitudes de Bienes y Servicios que requiera su puesto.

- Llevar el control de la armería (control de municiones y movimiento o de armas para los puestos de seguridad)
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde).
- Realizar otras funciones determinadas por su Jefe inmediato superior.

Asistente (Administrativo)

- Solicitar y actualizar el cuadro de requerimiento de personal.
- Realizar los informes y cartas para los clientes, asimismo, llevar el cuadro de control.
- Llevar el control de las actas de reunión realizadas por el área y hacer el seguimiento de los pendientes.
- Preparar las Actas de Instalación / desinstalación, para los puestos de seguridad.
- Realizar las cartas de presentación de agentes de seguridad.
- Realizar las solicitudes de Bienes que requiera su puesto.
- Actualizar la programación de visitas de clientes.
- Verificar los correos externos en ausencia del Jefe de Operaciones
- Identificar Riegos, reportar incidentes, actividades ilícitas
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Cumplir con la realización y presentación de indicadores (si es que corresponde).
- Realizar otras funciones determinadas por su Jefe Inmediato Superior.

Asistente (Operaciones)

- Actualizar el cuadro de movimiento de personal diariamente.
- Confeccionar y entregar los roles de servicio de agentes, supervisores y centro de control, en coordinación y firmados por el Jefe de área.
- Elaborar Tareajes Operativos, Listas de Verificación diaria de puestos.
- Revisar diariamente Tareajes Operativos, Lista de Verificación Diaria de Puestos, reporte de rondas, reporte del operador de centro de control.
- Identificar SNC en Lista de Verificación Diaria de Puestos, reporte de rondas y reporte del operador de centro de control.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción de los 03 puestos de Asistentes, el objetivo de ambos puestos es:

- Ejecutar los procesos administrativos del área de operaciones, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.
- Brindar el apoyo al proceso de operaciones, para lograr resultados oportunos y efectivos.

Coordinador de Centro de Control

- Informar las novedades Generales del Servicio al Jefe de Operaciones.
- Verificar el recorrido manual del supervisor de ronda.
- Verificar y controlar el GPS de las unidades móviles de la empresa.
- Actualizar el cuadro de control de apoyos y eventos extraordinarios en Arequipa.
- Recepcionar y revisar los informes de todos los clientes.
- Cumplir con las funciones establecidas en la Instrucción de trabajo IT-OPE-010 Verificación del Coordinador de Centro de Control.

- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde)
- Realizar otras funciones asignadas por su Jefe Inmediato superior.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es:

- Realizar las coordinaciones de enlace entre la empresa SEGURIDAD S.A. y los clientes a fin de proporcionar el elemento humano en situaciones de emergencias y/o imprevistos, con la finalidad de cumplir el objetivo de satisfacer los requisitos del cliente.

Operador de Centro de Control

- Solicitar y registrar la asistencia de los agentes de seguridad en un reporte.
- Registrar el reporte de novedades del servicio en general (día y noche).
- Cumplir con las funciones establecidas en la Instrucción de trabajo IT-OPE-009 Operación de Centro de Control.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa y/o el cliente.
- Realizar otras funciones asignadas por su Jefe Inmediato superior.
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde)
- Recepcionar los requerimientos del personal de Agentes (Uniformes, útiles de escritorio y/o equipos de los puestos de vigilancia) tramitando a operaciones.

- Comunicar al área de operaciones, todos los movimientos de personal para la confección de los correos electrónicos para dar conocimiento a todos los procesos.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es:

- Recepcionar las novedades diarias originadas en los puestos de vigilancia y transmitir las al área de Operaciones.

Supervisor

- Realizar visitas de inspección a los puestos de vigilancia que le han sido asignados, a fin de recabar información relevante al desarrollo del servicio de vigilancia.
- Distribuir a los puestos de vigilancia el Rol de Servicio del Agente de Seguridad, documentación relevante al desarrollo del servicio.
- Reportar al Jefe de Operaciones las novedades detectadas durante el desarrollo de las visitas.
- Reportar diariamente la asistencia de los agentes de seguridad de los puestos de vigilancia.
- Realizar visitas a los clientes, cumpliendo el programa semanal establecido.
- Cumplir con el reporte al centro de control, informando las novedades encontradas en cada puesto.
- Recoger y entregar al centro de control los informes de novedades, especialmente de las ocurrencias de consideración.
- Cumplir con las funciones establecidas en la Instrucción de trabajo IT-OPE-008 Supervisión del Servicio.
- Cumplir con la realización y presentación de los indicadores (si es que corresponde).
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Realizar otras funciones determinadas por su Jefe Inmediato Superior.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es:

- Supervisar permanentemente los puestos de vigilancia, verificando el cumplimiento de las funciones de los agentes de seguridad, así como inquietudes durante la cobertura del servicio.
- Informar permanentemente al cliente sobre las novedades del puesto de vigilancia, así como recabar inquietudes y consultas del cliente.

Agente de Seguridad

- Cautelar la integridad física de las personas, así como la seguridad de las instalaciones.
- Verificar los equipos y enseres del cliente, con la finalidad de evitar pérdidas, robos y hurtos.
- Realizar rondas internas, los controles de acceso (personas, vehículos y materiales) y otras actividades de seguridad de acuerdo a lo establecido en la Instrucción de Trabajo IT-OPE-006 Consignas Generales Agente de Seguridad o procedimientos establecidos por el cliente.
- Identificar, comunicar y registrar las novedades e incidentes de calidad e informe de novedades; asimismo dar cuenta al Centro de Control, Supervisor y al cliente.
- Realizar los relevos del servicio de acuerdo a la Instrucción de Trabajo IT-OPE-007 Relevo del Puesto.
- Usar el arma de reglamento, tomando las medidas de seguridad, de ser el caso.
- Responsable de la limpieza y conservación de su arma, munición, equipo personal, equipo de comunicación, documentos y/o otro equipo que se haya sido asignado para el cumplimiento de sus funciones.
- Asistir a las capacitaciones y/o evaluaciones de entrenamiento o reentrenamiento programadas por la empresa.

- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa y/o el cliente.
- Cumplir con las funciones especificadas por el cliente.
- Realizar otras funciones relacionadas descritas o asignadas por su Jefe Directo.
- Realizar otras funciones determinadas por su Jefe Inmediato Superior.

Como se puede ver de acuerdo a la descripción del puesto el objetivo es:

- Brindar seguridad a las personas, bienes e instalaciones donde se presta el servicio, de acuerdo a las necesidades del cliente.





ESTANDARES BASC VERSION 04 – 2012

1. Requisitos de los asociados de negocios

1.1 Procedimientos de Seguridad

Todo asociado de negocio nuevo pasará por un proceso de selección que asegurará que brinda el producto o servicio con las exigencias o recomendaciones de la NORMA BASC. Para ello SEGURIDAD S.A. mantiene los siguientes procedimientos; los cuales serán integrados de acuerdo a los requisitos del SGCS BASC:

- PR-VEN-001 Gestión de Ventas
- PR-LOG-002 Selección y Evaluación de Proveedores

SEGURIDAD S.A. mantendrá una lista de sus asociados de negocio en donde se podrá identificar aquellos asociados de negocio con certificación BASC.

SEGURIDAD S.A. implementará un acuerdo de seguridad para sus asociados de negocio no BASC, con el fin de cumplir con los requisitos de seguridad BASC; los cuales serán firmados por los asociados de negocio.

SEGURIDAD S.A mantendrá una lista de sus asociados de negocio en donde se podrá identificar aquellos asociados de negocio con certificación BASC u otro tipo de certificación relacionada.

SEGURIDAD S.A mantendrá comunicación frecuente con sus asociados de negocio, de esta manera hará llegar los criterios de seguridad BASC mediante **cartas de sensibilización, charlas, boletines y/o trípticos que son enviados a los asociados de negocio.**

SEGURIDAD S.A. desarrollará y documentará **Estudios de Seguridad y Planes de Seguridad y Funciones Específicas del Puesto (OPE-016)** para el manejo de la seguridad relacionado con los requerimientos del cliente.

1.2 Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

SEGURIDAD S.A. evaluará a sus nuevos socios (accionistas) y Asociado de Negocio para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo realizando verificaciones tales como:

- a) Identidad y legalidad de la empresa y sus socios
- b) Antecedentes legales, penales, financieros.
- c) Monitoreo de sus operaciones (actividad económica, origen de sus ingresos).

Los cuales se establecerán en los siguientes procedimientos:

- PR-VEN-001 Gestión de Ventas
- PR-LOG-002 Selección y Evaluación de Proveedores
- Identificación y Respuesta ante incidentes BASC (En casos de identificar una operación sospechosa); este procedimiento se implementará.

2. Seguridad del Contenedor, Furgón y Plataforma

SEGURIDAD S.A. desea establecer procedimientos de seguridad compatibles con los criterios de seguridad BASC para mantener la integridad de los contenedores, furgones y camiones para ello SEGURIDAD S.A. integrará la instrucción de trabajo **Consignas Generales del Agente de Seguridad (IT-OPE-006)**; en el cual se establecerán los requisitos establecidos por el Estándar BASC en el punto 2

El personal de SEGURIDAD S.A. será capacitado en la inspección de unidades de transporte e identificación de sellos de seguridad comprometidos.

2.1 Sellos de Contenedor y Furgón

SEGURIDAD S.A. establecerá con su asociado de negocio el sellado de contenedores y furgones para mantener la integridad de la carga, recordar a los clientes que todos los contenedores deben tener instalado un sello de alta seguridad de acuerdo a la norma ISO 17712 y que deben establecer procedimientos para reconocer y reportar a la autoridad correspondiente respecto a los sellos comprometido mediante el Acuerdo de Seguridad que se elaborará.

3. Controles de acceso físico

Toda persona que desee ingresar a las instalaciones de SEGURIDAD S.A. deberá ser identificada antes de autorizar su ingreso.

El personal de vigilancia de SEGURIDAD S.A. será el responsable de identificar y registrar a toda persona antes de su ingreso a las instalaciones de SEGURIDAD S.A. sea personal interno, postulantes, proveedores, clientes y visitas en general.

Toda persona, que no sea personal de SEGURIDAD S.A. y que ingrese a las instalaciones de SEGURIDAD S.A. deberá portar una tarjeta de visita, en un lugar visible para su correcta identificación y deberá hacer firmar con la persona visitada, una **Papeleta de Visita**.

El personal de vigilancia para el control del acceso a las instalaciones de SEGURIDAD S.A. seguirá la instrucción de trabajo **Consignas Generales del Agente de Seguridad (IT-OPE-006) y las Funciones Específicas del Puesto (OPE-016)**; en el cual se establecerán requisitos del Estándar BASC de acuerdo al punto 3.

3.1 Empleados

SEGURIDAD S.A. contará con los siguientes procedimientos para el control dispositivos de acceso que entrega al personal:

- **Fotochecks y carnets de identificación:** La entrega se realizará mediante lo que se describirá en el Procedimiento **PR-REH-003 Selección de**

personal y contratación y la devolución mediante el Procedimiento **PR-REH-005 Cese del Personal**.

- **Llaves:** La entrega, control y devolución de las llaves se realizará mediante un procedimiento de **Control de Llaves**.

El personal de vigilancia de SEGURIDAD S.A. será responsable de identificar y registrar a todos los empleados que ingresen o salgan de las instalaciones de SEGURIDAD S.A.

Todo empleado que ingrese a las instalaciones de SEGURIDAD S.A. deberá portar su fotocheck en un lugar visible para su correcta identificación.

3.2 Visitantes / Vendedores / Proveedores de servicio

Para el control de las visitas, vendedores y/o proveedores de servicio, SEGURIDAD S.A. mantendrá en la instrucción de trabajo **IT-OPE-006 Consignas Generales del Agente de Seguridad y las Funciones Específicas del Puesto (OPE-016)**, los lineamientos para la identificación, registro y trato a las visitas.

Todo visitante, vendedor, proveedor y postulante deberá portar su **tarjeta de visita** en un lugar visible para su correcta identificación.

3.3 Verificación de correos y paquetes

Para el monitoreo de las entrega de paquetes y correspondencia SEGURIDAD S.A. mantendrá en la instrucción de trabajo **IT-OPE-006 Consignas Generales del Agente de Seguridad**, instrucciones a realizar para la verificación de correos y paquetes.

3.4 Identificación y retiro de personas no autorizadas

SEGURIDAD S.A. contará con planes de contingencia para la identificación y enfrentamiento de personas no autorizadas.

4. Seguridad del personal Propio, Subcontratado y Temporal

SEGURIDAD S.A. cuenta con el procedimiento **PR-REH-003 Selección del personal y contratación**, en el cual se establecerán criterios para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo, así como la realización de verificaciones de los empleados actuales.

4.1 Verificación preliminar al empleo.

SEGURIDAD S.A. verificará a los candidatos con posibilidades de empleo de acuerdo a los lineamientos que se establezcan en el procedimiento **PR-REH-003 Selección del personal y contratación**.

Se mantendrá actualizada una **Base de Datos del Personal**.

4.2 Verificación y análisis de antecedentes.

SEGURIDAD S.A. verificará y analizará los antecedentes de los candidatos con posibilidades de empleo de acuerdo a los lineamientos que se establezcan en el procedimiento **PR-REH-003 Selección del personal y contratación**.

SEGURIDAD S.A. definirá que en la solicitud de empleo, se incluya un registro fotográfico del personal contratado, así como un registro de **Ficha de Firmas, Huellas digitales y DNI**, conforme a la legislación laboral.

Se actualizará la **Base de Datos** de los empleados mínimo una vez al año y periódicamente de acuerdo a la criticidad del puesto, SEGURIDAD S.A. realizará las siguientes verificaciones:

- Antecedentes policiales, penales o judiciales
- Verificación domiciliaria.
- Exámenes toxicológicos
- Evaluación del comportamiento del personal

SEGURIDAD S.A. determinará en el procedimiento **Selección de personal y contratación PR-REH-003** la frecuencia para la verificación domiciliaria a todo el personal que ocupe puestos críticos.

SEGURIDAD S.A. mantendrá actualizados los registros legales de orden laboral.

SEGURIDAD S.A. realizará exámenes toxicológicos al personal de puestos críticos con la finalidad de detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol.

SEGURIDAD S.A. cuenta con un **Programa Anual de Capacitación, entrenamiento y concientización (RE-INP-007)**, en el cual se incluirán cursos de sensibilización sobre el consumo de alcohol, drogas, juegos y otras adicciones.

4.3 Procedimientos de terminación de vinculación laboral.

SEGURIDAD S.A. establecerá en el procedimiento **PR-REH-005 Cese de personal**, como retirar la identificación y eliminar los permisos de acceso a las instalaciones y sistemas para el personal que cesa en sus funciones.

El control de la entrega y devolución de los uniformes de trabajo se encontrará descrito en el procedimiento **Control de almacenes (PR-LOG-003)** a través de su Instructivo **Control de Uniformes IT-LOG-001**.

5. PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

5.1 Asegurar la consistencia de la información.

SEGURIDAD S.A. garantizará la coherencia de la información registrada en los registros de control de acceso, mediante **Control de vehículos internos y Control de Vehículos Externos, Control de Asistencia del personal y Control de visitas**. Para ello SEGURIDAD S.A. establecerá lineamientos para

el registro de la información en el procedimiento **Control de Documentos y Registros, (PR-SIG-001)**, así mismo se implementará un file del agente de seguridad en cada puesto de servicio donde existirán modelos de cómo registrar cada formato que hará referencia la instrucción de trabajo **Consignas Generales del Agente de Seguridad (IT-OPE-006)**

Los controles para las firmas y sellos se encontrarán registrados en el **PR-SIG-001 Control de Documentos y Registros**.

5.2 Asegurar la documentación completa y clara.

SEGURIDAD S.A. establecerá procedimientos para verificar la documentación con la finalidad de que toda la información y documentación para despachar mercancías y carga sea legible, completa y exacta. Se aplicará el procedimiento **Control de Documentos y Registros (PR-SIG-001)**.

5.3 Verificación de los envíos y recibos vs. Los manifiestos de la carga.

El personal de vigilancia revisará la información contenida en los documentos de despacho o recibo de carga coincidan físicamente con la carga que está siendo despachada o recibida, de acuerdo a la instrucción de trabajo **Consignas Generales del Agente de Seguridad (IT-OPE-006)**; en la cual se establecerán instrucciones de verificación de carga.

5.4 Discrepancia en la Carga (Cuando aplique)

Se establecerá en **las Funciones Específicas del Puesto (OPE-016)** los controles de carga, así como la investigación y notificación oportuna al identificar faltantes o sobrantes de carga; a realizarse por SEGURIDAD S.A. y por el cliente.

5.5 Verificación de la Carga Vs. Documentos de Embarque (Cuando aplique)

La identificación del conductor o chofer antes de recibir o entregar la carga; la verificación de la información tales como peso, etiquetas y marcas, del manifiesto de carga, órdenes de compra, despacho o entrega, de la carga que se recibe o entrega; su trazabilidad y monitoreo de la carga transitada; se establecerán en **las Funciones Específicas del Puesto (OPE-016)**.

6. Seguridad física

El almacén, armería, sala de sistemas y el área de archivos que almacena la documentación crítica de SEGURIDAD S.A. cuenta con barreras físicas, con un sistema de monitoreo de cámaras y puertas con dispositivos de identificación de huella o fotocheck para resguardar el acceso no autorizado.

6.1 Seguridad del Perímetro

SEGURIDAD S.A. cuenta con un cerco perimétrico de concreto el cual encierra las diferentes áreas que forman parte de las instalaciones de la empresa y cuenta con un sistema de monitoreo de cámaras para resguardar el acceso no autorizado.

Semanalmente se realizará la inspección de la integridad del cerco perimétrico para ello se registrará en un formato de **Inspección de instalaciones (control de riesgos)**.

6.2 Puertas y casetas

Todas las puertas de entrada y salidas en las instalaciones de SEGURIDAD S.A. cuentan con las medidas de seguridad adecuadas y son atendidas por el personal de vigilancia.

Semanalmente se realizará la inspección de las puertas, para ello se registrará en un formato de **Inspección de instalaciones (control de riesgos)**.

6.3 Estacionamiento de vehículos.

SEGURIDAD S.A. cuenta con un estacionamiento privado de vehículos. El Gerente es la única persona que autoriza telefónicamente el ingreso de vehículos de empleados, visitantes, proveedores y/o clientes.

6.4 Estructura de los edificios.

Las instalaciones de SEGURIDAD S.A. han sido construidas con material noble.

Semanalmente se realizará la inspección de la estructura de los edificios para ello se registrará en un formato de **Inspección de instalaciones (control de riesgos)**.

6.5 Control de cerraduras y llaves

SEGURIDAD S.A. controlará las llaves con la finalidad de identificarlas y asignarlas adecuadamente al personal, para ello se contará con un **Procedimiento Control de Llaves**.

SEGURIDAD S.A. ha definido horarios para el acceso a las instalaciones y designa a una persona responsable del cierre y apertura de la puerta principal a las instalaciones de SEGURIDAD S.A., de acuerdo al horario de trabajo de los empleados.

6.6. Iluminación.

SEGURIDAD S.A. cuenta con luminarias dentro y fuera de sus instalaciones que permiten el normal desarrollo de las actividades y la correcta vigilancia de las instalaciones; se cuenta con un grupo electrógeno en caso de corte de energía eléctrica.

6.7 Sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia.

SEGURIDAD S.A. utiliza sistema de alarma y un sistema de cámaras para monitorear sus instalaciones e impedir el acceso no autorizado a las áreas sometidas a control y vigilancia.

6.8 Otros criterios de Seguridad

SEGURIDAD S.A. contará con un responsable de la seguridad cuyas funciones se encontrarán documentadas en el **Perfil del puesto (RE-REH-002)**.

SEGURIDAD S.A. cuenta con un plano general de rutas de evacuación y zonas de seguridad, que cubre todas las áreas de la empresa.

SEGURIDAD S.A. tiene ubicado los lockers del personal en un área alejada del almacén y áreas de carga.

SEGURIDAD S.A. cuenta con un sistema de comunicación que le permite realizar enlaces entre el personal de vigilancia con los supervisores, centro de control y Jefe de Operaciones.

SEGURIDAD S.A. garantiza una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de seguridad durante las 24 horas del día.

SEGURIDAD S.A. implementará planes de contingencia por si existen fallas en las medidas de protección.

7. Seguridad en las tecnologías de información

7.1 Protección con contraseña

SEGURIDAD S.A. establecerá un procedimiento de **Seguridad de la tecnología de informática** y una **Política de Seguridad Informática** la generación de usuarios, protección de contraseñas y control de accesos a las computadoras.

7.2 Responsabilidad

SEGURIDAD S.A. establecerá un procedimiento de **Seguridad de la tecnología de informática** para identificar el abuso de los sistemas de computación y de tecnología de informática, detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales y del negocio.

En caso que se identifique el abuso de sistemas informáticos para acceder a accesos no autorizados, manipulación indebida o la alteración de los datos del negocio, se aplicará medidas disciplinarias.

SEGURIDAD S.A. realizará copias de respaldo de toda la información del SGCS, el cual estará establecido en un procedimiento **Seguridad de la tecnología de informática**.

7.3 Protección a los sistemas y datos

SEGURIDAD S.A. cuenta con software antivirus y anti-spy en todo el sistema de red interno, el mismo que será controlado de acuerdo a lo establecido en un procedimiento de **Seguridad de la tecnología de informática**.

8. Entrenamiento de seguridad y concienciación sobre amenazas


8.1 Capacitación

SEGURIDAD S.A. brindará oportunidades para educar a los importadores y exportadores mediante la entrega cartas de sensibilización, boletines, realización de charlas en temas de seguridad BASC.

8.2 Entrenamiento para los empleados sobre seguridad de la cadena de suministro

SEGURIDAD S.A. establecerá en su **RE-INP-007 Programa Anual de Capacitación, entrenamiento y concientización** cursos de sensibilización con respecto a la Políticas de seguridad BASC y la importancia de la misma, así como el reconocimiento y conciencia sobre amenazas.

El personal de SEGURIDAD S.A. conocerá los pasos a seguir ante una situación de amenaza, los cuales se encontraran descritos en un procedimiento de **Identificación y respuesta ante Incidentes BASC**



ANEXO 3 DESCRIPCIÓN DE BENEFICIOS CUANTITATIVOS

DESCRIPCION DE BENEFICIOS CUANTITATIVOS

1. Mayor seguridad para clientes:

A continuación se presenta el detalle de los robos que se presentaron durante los años 2013 a lo que va del año 2016 para poder determinar el promedio del beneficio cuantitativo que SEGURIDAD S.A. se ahorraría al implementar el SGCS BASC. Toda esta información fue recopilada del área de Operaciones.

Cuadro N° 22: Robos Reportados - Año 2013

Robos Reportado	Importe S/.
Robo CPU	500.00
Sustracción de llanta de repuesto	250.00
Perdida de Router WI-FI	150.00
Robo de Motobomba	600.00
Robo de maletín	200.00
Total	1700.00

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 23: Robos Reportados - Año 2014

Robos Reportado	Importe S/.
Robo de dinero de caja fuerte en oficinas	1000.00
Robo de cámara fotográfica y celular BlackBerry	1500.00
Total	2500.00

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 24: Robos Reportados - Año 2015

Robos Reportado	Importe S/.
Robo de laptop	2500.00
Robo de cámara	500.00
Total	3000.00

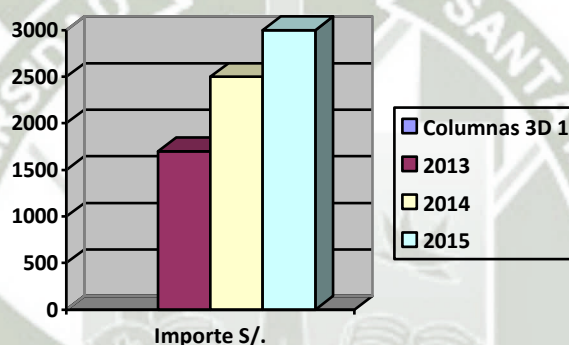
Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 25: Importe Total de Robos Reportados 2013 – 2016

Año	Importe S/.
2013	1700.00
2014	2500.00
2015	3000.00

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N° 2: Importe Total de Robos Reportados 2013 - 2016



Fuente: Elaboración Propia

- Como se puede observar de acuerdo a las estadísticas de los robos reportados del 2013 – 2016, hay una tendencia de crecimiento de robos y por ende un crecimiento del importe que estos generan; tomando el mayor importe del robo que se presentó podemos concluir que el costo del beneficio sería S/. 2500.00 a más de acuerdo al activo que sea robado.

2. Mayor participación en licitaciones:

A continuación se presenta el detalle de las Licitaciones que se presentaron en los años 2014 al 2015; se está considerando el beneficio de acuerdo a las utilidades de las licitaciones Toda esta información fue recopilada del área de Ventas.

Cuadro N° 26: Monto Anual de Licitaciones 2014 - 2015

Año	Empresa	Monto Anual de Licitación S/.	Utilidad
2014	Minera HUDBAY	11'424 052.54	1'490093.80
2015	SPCC Cuajone	5'140 823.40	550802.51
2015	SPCC Toquepala	7'569.345.89	811001.36
2015	UCSM	1'554 538.00	202765.83

Fuente: La Empresa

- Como se puede observar de acuerdo a los monto anual de las licitaciones presentadas, el beneficio es una cantidad considerable; tomaremos un promedio de los 4 montos anuales para poder definir nuestro costo del beneficio que sería S/. 763,665.87, considerando que se presentará y ganará 1 licitación al año.

3. Personal capacitado en control y seguridad BASC / Mejoramiento del Programa Anual de Capacitaciones:

A continuación se presenta un cuadro resumen de los costos que nuestros clientes del rubro exportador nos facturan por capacitar a nuestros agentes destacados en sus instalaciones sobre el SGCS BASC; esta información fue proporcionada por el área de Instrucción y Planeamiento.

Cuadro N° 27: Capacitaciones realizadas por Clientes del Rubro Exportador - Año 2015

Clientes	N° Agentes de Seguridad	Capacitaciones realizadas en SGCS BASC	Monto por Capacitación S/.	Costo Total S/.
Cliente A	5	5	150.00	750.00
Cliente B	8	8	180.00	1440.00

Fuente: Elaboración Propia

- Como se puede observar en el año 2015 los clientes exportadores realizaron las capacitaciones en SGCS BASC para nuestro personal destacado en sus instalaciones; el Cliente Exportador 1 nos factura por cada agente capacitado S/: 150.00 soles y el Cliente Exportador 2 nos factura por cada agente capacitado S/: 180.00; para este año 2016 se tiene previsto realizar la capacitación por nuestro personal para así poder ahorrarnos un monto total por año de S/. 2190.00 soles; cabe resaltar que el monto puede variar si es que de los 13 agentes de seguridad alguno de estos renuncia y se tendría que designar a uno nuevo y por ende el cliente tendrá que capacitarlo nuevamente lo cual incurrirá en que el cliente nos facture nuevamente por la capacitación brindada.

A continuación se presenta un cuadro resumen del número de renunciaciones que se han presentado a lo largo del año 2015- 2016; estas renunciaciones se dieron en los diferentes puestos que se tienen bancos, oficinas administrativas, centros comerciales, etc., de acuerdo a la información proporcionada por el área de Recursos Humanos nos indica que todas estas renunciaciones no fueron en clientes del rubro exportador que cuentan con la certificación BASC.

Cuadro N° 28: N° de Renunciaciones - Año 2015

N° Renunciaciones	2015											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	3	2	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro N° 29: N° Renuncias - Año 2016

N° Renuncias	2016		
	Enero	Febrero	Marzo
	1	2	2

Fuente: Elaboración Propia

- Como se puede observar se presenta un promedio de 2 a 3 renuncias al mes; de acuerdo a lo que manifiestan los agentes de seguridad indican que se retiran porque no se sienten comprometidos con la empresa y no reciben formación, lo cual los desmotiva a seguir trabajando; considerando que el sueldo de un agente de seguridad es en base al sueldo básico S/. 750.00 soles y este debe permanecer mínimo 3 meses en la empresa, podemos concluir que nuestro costo de beneficio sería de acuerdo a la liquidación de beneficio social que percibiría, que se calcular que sería un aproximado de S/. 800.00 soles a más, tomando el promedio de 2 renuncias al mes sería S/. 1600.00 soles a más.