



Decanato de Ingeniería e Informática
Escuela de Ingeniería

Trabajo de Grado para Optar por el Título de:
Ingeniero Industrial

**Propuesta de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad
basado en la Norma BASC (Business Alliance for Secure
Commerce) en la empresa SafeOne Security Company, ubicada
en Santo Domingo D.N, República Dominicana, 2018.**

Sustentantes:

Br. Rud Estefany Fortuna de los Santos	2014-0860
Br. Cristal Domínguez Tejeda	2014-0438
Br. Nicole Sánchez Calcagno	2014-0363

Asesor:

Prof. Ramón Andrés Nolasco Santana

Distrito Nacional
República Dominicana
Julio 2018

Los conceptos expuestos en esta investigación son de la exclusiva
responsabilidad de su(s) autor(es)

RESUMEN

La vulnerabilidad y el desconocimiento de los riesgos, el descontrol en los procesos internos, entre otros, constituyen el daño primordial de las bases que sostienen las columnas de una empresa. Debido a esto, se debe establecer un sistema que aporte valor a la organización, tal como el Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) que ofrece Word BASC Organization. En ese aspecto y conociendo las debilidades que presenta SafeOne Security Company, empresa donde asentaremos nuestra investigación, presentamos una propuesta basada en la norma BASC, del SGCS. Esta investigación será de tipo descriptiva y documental, con un diseño no experimental y un enfoque transversal. Por igual, utilizaremos técnicas de recolección de la información compuesta por entrevistas, observaciones y consultas bibliográficas. Luego de la aplicación de esta metodología de trabajo, concluimos que SafeOne Security Company obtuvo un 65% en las acciones de cumplimiento con relación al Formulario de Autoevaluación de Protección Empresarial que proporciona BASC Dominicana, para arrojar un diagnóstico inicial de la empresa con relación a los requisitos ofrecidos por BASC. En definitiva, se recomienda que, para la correcta implementación del SGCS se aplique incentivos a mejores prácticas, se sensibilice al personal para el empoderamiento de dicho sistema y, por último, se complementen a las actividades diarias los formularios de control interno propuestos en esta investigación.

Palabras claves: Norma BASC. Seguridad. Control. Sistema. Riesgos.

DEDICATORIA

Al Ser Supremo Dios,

quien me demostró que todo lo puedo lograr, con su Favor.

A mis Padres, Ravelo Fortuna y Prapedis de los Santos,

Mis dos regalos de Dios en la tierra. He aquí un logro más de ustedes.

Rud Estefany Fortuna

A mis padres, esto es una honra más a ustedes.

A Luisa Sanó por darme las palabras de aliento para

estudiar esta maravillosa carrera, nunca las olvidaré.

A cada persona que abrigó este logro como un orgullo propio.

.

Cristal Domínguez

A mis padres, por ser los motivadores de todos mis logros; este es también de ustedes. A mi hermana Michelle, siempre has estado en mi vida; quiero que pronto seamos colegas, eres capaz de mucho. A mi hermana, Maraxi, por ser una motivación para estudiar esta carrera. Agradezco tus consejos y confío en que alcanzarás tu meta pronto. A mi tía Elizabet y abuela Ysabel, por estar de forma incondicional para mí. A mi tía Luz, eres mi ángel en el cielo. Contigo aprendí los valores más lindos que puede tener una persona. Sigo tu ejemplo de vida.

Nicole Sánchez

AGRADECIMIENTOS

- **A Dios**

Por nunca abandonarme en este camino al logro. Por llevarme de la mano aún en los momentos que sentí desmayar. Por ayudarme a llegar hasta el final con éxitos.

- **A Prapedis de los Santos (mami)**

Gracias por enseñarme con tu ejemplo a ser una mujer luchadora, a sacar fuerzas aun cuando me sienta débil. Gracias porque con tu gran ejemplo, tus oraciones, consejos, carisma, amor y tu linda sonrisa me ayudaste a motivarme y a terminar mi carrera. ¡Te amo siempre!

- **A Ravelo Fortuna (papi)**

Gracias por enseñarme que cuando haga algo debo hacerlo marcando la diferencia. Gracias por tus valores inculcados, lo cual me ha servido a ser mejor persona y formarme como profesional. Gracias por demostrarme que puedo contar contigo siempre. ¡Te amo!

- **A mis hermanos Daniel, Jeison y Leandro**

Gracias Daniel porque fuiste quien encendió la chispa para interesarme en la Ingeniería Industrial. Gracias por motivarme, por tu ejemplo y gran ayuda en mis estudios.

Gracias Je, manito de mi vida. Gracias por tu soporte, tu amor hacia mí, por velar siempre por mi bienestar y ayudarme en todo. Gracias porque siempre pude encontrar en ti una gran ayuda.

- **A mi madre-tía-hermana Luchy**

Por siempre preocuparte por mí y mis cosas, por ayudar a que este camino sea más fácil, por quererme como una hija, aconsejarme y motivarme a lograr todo lo que me proponga. A ti debo esta carrera. Gracia mil... ¡te adoro!

- **A mis tías:**

Eloyda, Elizabeth, Onelia, Francisca, ustedes que fueron abriendo el camino para que tanto sus hijos como sobrinos podamos llevar la carga menos pesada.

- **A mis abuelas Eduviges y Justina**

Gracias por sus oraciones, sus atenciones y por siempre estar pendiente de mí.

- **A mis primos:**

Ronni, Michael, Fray. Gracias por siempre estar dispuestos a ayudarme en lo que necesité.

- **A SafeOne Security Company, especialmente Don Aurelio**

Por abrirme sus puertas para crecer profesionalmente, por brindarme facilidad para mis estudios y demostración de su confianza depositada. Por igual permitir que nuestra investigación pueda realizarse en esta empresa. ¡Lo admiro mucho!

- **A BASC Dominicana, (Raldy Santos, Francisco Terrero)**

Por abrirnos las puertas, por brindarnos las informaciones necesarias y sus buena disposición.

- **A la Universidad APEC**, institución que nos forjó como profesionales, por el buen equipo que lo componen.
- **A mis compañeros de clases**

Abraham, Camilo, Cristal, Daniela, Miguel David por hacer que esta carrera sea mucho más divertida e interesante, sé que he ganado grandes amigos.

- **A mis compañeras de tesis Cristal y Nicole:**

Chicas estoy muy agradecida de formar este equipo con ustedes, puedo decir que no lo hubiese logrado sino fuera con ustedes. ¡Las adoro!

A todos aquellos familiares, amigos y compañeros que de una forma u otra me brindaron su apoyo para que este sueño o meta se convirtiera en una realidad.

Rud Estefany Fortuna

A mis padres,

Rosa Tejeda y Roberto Domínguez por todo el apoyo en cada decisión y paso que he dado, por confiar que soy capaz de cumplir cada meta que me propongo, y más que todo por acompañarme en cada proyecto que he emprendido. Gracias porque están ahí en todo momento.

A mi familia,

Mis hermanos Danyer Domínguez y Jordano Domínguez, mi prima Rosameria Faxas que me han apoyado en muchas ocasiones con sus opiniones, ideas y chistes en esos momentos de tensión.

A mis compañeros de clases,

Daniela Aguirre y Abraham Norberto por hacer cada clase una experiencia única y divertida, por convertirse en más que compañeros durante este tiempo, a Miguel Franco por todas sus ocurrencias que nos hizo disfrutar y hacer lo cotidiano diferente.

A mis maestro,

Que han hecho una marca más que significativa en mi camino a Gregorio Morel, Alvin Rodríguez, Pastor Castillo y Ramón Nolasco gracias por transmitirme sus conocimientos profesionales y de vida, por no cansarse de repetir una y otra vez hasta que pudiera entender, por guiarme en esta carrera y enseñarme a seguir creciendo como la profesional que seré, gracias a su dedicación e inspiración hoy es aquí.

A mis compañeras de tesis,

Rud Fortuna y Nicole Sánchez por su unidad en el trabajo, por toda la paciencia que fuimos generando, la tolerancia, el compañerismo, el trabajo en equipo y sobre todo la amistad que cultivamos en este periodo de aprendizaje.

Para finalizar agradecemos a todos los que de una forma u otra incidieron en este proceso universitario.

Cristal Domínguez

Gracias a Dios por cuidar siempre de mí y permitirme a través de la salud, fuerza y paz que me regala disfrutar este logro.

Le agradezco infinitamente a mis padres, Elena y Ramón, por confiar en mí, ser mi ejemplo y apoyo durante este trayecto de manera desmedida.

A mis hermanos, tíos y abuela por siempre estar presentes.

A mis amigos y colegas, Perla y Luis por estar y hacer este camino más divertido.

A mis amigas y compañeras de proyecto, Rud y Cristal, por ser tan gran equipo, lo que permitió culminar con éxito nuestra carrera.

A todos aquellos, amigos y compañeros, que han sido una enseñanza, momentos y experiencias en este proceso.

A la Universidad APEC, profesores y asesor de proyecto, Ramón Nolasco, por ser parte de mi formación.

A la empresa SafeOne Security Company por abrirnos sus puertas.

Nicoles Sánchez.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
JUSTIFICACIÓN	6
DISEÑO METODOLÓGICO.....	8
Tipos de Investigación.....	8
Técnicas de Recolección de la Información	9
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Business Alliance for Secure Commerce (BASC).....	10
1.1.1 Estructura Organizacional.....	11
1.1.2 Países Miembros de WBO.....	13
1.2 Historia Word BASC Organization	17
1.2.2 Organización Mundial de Aduanas	17
1.2.1 Asociación de Comercio Aduanero contra el Terrorismo (C-TPAT).....	18
1.2.3 Customs and Border Protection	23
1.3 Versiones de la Norma y Estándares Internacionales	24
1.4 BASC Dominicana	24
1.4.1 Antecedentes BASC Dominicana	24
1.4.2 Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada certificadas por BASC Dominicana	26
1.5 Norma BASC	27
1.5.1 Concepto.....	27
1.5.2 Estándares de la Norma BASC.....	32
1.5.3 Proceso para Certificarse en la Norma BASC V5:2017	37
1.5.4 Procedimiento para la Certificación de la Norma BASC	39
1.5.5 Reglamento para la Afiliación y Certificación	43
1.5.6 Proceso de Auditoría.....	46
1.6 Análisis FODA	48
Marco Conceptual	54
Capítulo II- CASO DE ESTUDIO.....	57
2.1 Descripción General de la Empresa.....	57
2.1.1 Objetivos.....	58
2.1.2 Misión.....	59
2.1.3 Visión	59
2.1.4 Organigrama	59
2.1.5 Tipos de Servicios de Vigilancia.	60
2.1.5 Principales Clientes de SafeOne Security Company.	62
2.1.6 Posibles Riesgos de los Servicios.....	62
2.1.7 Descripción del Proceso para prestar Servicio.	64
2.2 Diagnóstico Inicial.....	68
2.2.1 Diagnóstico Inicial de Protección de la empresa.....	68

2.2.1 Análisis FODA.....	70
CAPITULO III: PROPUESTA	73
3.1 Propuesta de un Análisis de Riesgo.....	73
3.2 Propuesta de un Plan de Acción	88
3.3 Sistemas de Control	97
3.4 Plan de Supervisión y Seguimiento al SGSC	99
CONCLUSIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS	107

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizacional BASC.....	11
Figura 2. Historia de la Organización Mundial BASC (WBASC).	23
Figura 3. Diagrama de procesos para certificación BASC	40
Figura 4. Representación gráfica de Matriz FODA	50
Figura 5. Organigrama de SafeOne Security Company.....	60
Figura 6. Diagrama de Procesos de SafeOne Security Company	64
Figura 7. Flujograma de secuencia de metodología de trabajo	67
Figura 8. Diagnóstico de Auto Evaluación de Protección Empresarial de SafeOne Security Company.....	69
Figura 9. Comparación Matriz de Evaluación Vs. Promedio aceptado	72
Figura 10. Resultado Análisis de Riesgo.....	88
Figura 11. Acciones contempladas por departamento.....	97

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Mapa de los países miembros de World BASC Organization.	13
Imagen 2. Cambio de imagen corporativa de la Organización BASC.	21
Imagen 3. Clasificación de los estándares.....	34

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Junta Directiva BASC.....	25
Tabla 2. Empresas de vigilancia y seguridad privada certificadas BASC	27
Tabla 3. Comparación de la Norma BASC Versión 4 y Versión 5.....	33
Tabla 4. Lista de Auditores y de certificación avalados por WBO en el Capítulo República Dominicana.	48
Tabla 5. Tabla Valoración de impacto.....	51
Tabla 6. Lista de Cliente SafeOne Fecurity Company	62
Tabla 7. Puntos del formulario F-003 no aplicados por SafeOne Security Company	70
Tabla 8. Matriz FODA empresa SafeOne Security Company	71
Tabla 9. Análisis de Riesgo.....	75
Tabla 10. Evaluación de Análisis de Riesgos	87
Tabla 11. Plan de acción para SafeOne Security Company	89

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Listado de empresas dominicanas con certificación BASC	107
Anexo 2. Formulario F-003 Autoevaluación sobre Protección Empresarial	109
Anexo 3. Formulario de Inscripción F-002-WBO.....	111
Anexo 4. Análisis Matriz EFE	115
Anexo 5. Análisis Matriz EFI	116
Anexo 6. Formulario Entrega de Arma (FEA)	117
Anexo 7. Formulario Entrega de Uniforma (FEU)	118
Anexo 8. Formulario Descargo de Uniforme (FDU)	119
Anexo 9. Formulario Reporte de Ausencia	120
Anexo 10. Formulario Informe de Permiso (FIP).....	121
Anexo 11. Formulario de Auditoria Interna (FAI).....	122
Anexo 12. Tablas para determinación de Niveles de la Evaluación de Riesgo...	125
Anexo 13. Anteproyecto de Trabajo de Grado.....	128
Anexo 14. Formulario de Solicitud de Aprobación de Tema de Trabajo de Grado.	149
Anexo 15. Remisión Anteproyecto de Trabajo de Grado	150

INTRODUCCIÓN

La seguridad privada nace en respuesta a la problemática de la delincuencia que afecta a la mayoría de los países. En la actualidad, la disminución de riesgos o daños es un factor imprescindible para controlar la vulnerabilidad de cualquier ente de negocio y que contribuye a su desarrollo a través de la protección de los activos de la empresa.

A raíz de la globalización y el libre comercio, las actividades comerciales se han potencializado y a su vez, ha traído consigo los negocios ilícitos por la falta de controles en las actividades con relación directa, indirecta y no relacionada con la carga. Por esta necesidad surge la Organización BASC, a fin de crear un comercio seguro entre los países y facilitar los procesos de seguridad en otros sectores.

A través del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de BASC aplicado a la empresa en seguridad privada SafeOne Security Company se busca dotar a la empresa de los requisitos y procedimientos a seguir para promover acciones preventivas que imposibiliten las actividades ilícitas.

En SafeOne Security Company surge la necesidad de implementar un sistema capaz de mejorar sus procesos para brindar un servicio de calidad a sus clientes y obtener un posicionamiento privilegiado que permita aumentar sus utilidades y competitividad en el mercado.

El presente trabajo se realiza con la intención primordial de abordar los lineamientos para la correcta implementación de la Norma BASC y obtención de la certificación por dicha organización.

Finalmente, se crea una propuesta viable para la empresa en estudio, donde la capacitación, el control, la mejora continua y acciones preventivas sean los elementos fundamentales que compongan la estructura organizacional de la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer un sistema de gestión en control y seguridad basado en la norma BASC (Business Alliance for Secure Commerce) para la empresa SafeOne Security Company que permita brindar un servicio de vigilancia con confianza y eficiencia.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los niveles de gestión en control y seguridad utilizados en la empresa SafeOne Security Company.
- Analizar la situación actual de la empresa SafeOne Security Company con respecto a los requerimientos establecidos por la norma BASC para un sistema de gestión en control y seguridad.
- Detallar los planes de acciones correctivas para cumplir con los requerimientos de la norma BASC para un sistema de Gestión en control y seguridad.
- Establecer un plan de supervisión y seguimiento del sistema en control y seguridad BASC.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

SafeOne Security Company es una empresa que brinda servicios de seguridad privada desde hace más de 10 años en la República Dominicana, a nivel nacional con sucursales en Santo Domingo, Montecristi y Bávaro. Cuenta con más de 200 empleados en el área operativa, y aproximadamente 70 clientes en las provincias anteriormente mencionadas.

Bajo las técnicas de observación, visitas a la empresa y entrevista al Gerente General, se evidenciaron varios factores en los procesos de la empresa, tanto externos como internos, que no están acorde con los estándares establecidos por la norma BASC para un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, tales como: vulnerabilidad a posibles riesgos, baja confiabilidad, deficiencia en la administración de recursos humanos, poca seguridad de procesos, física y del personal, escasez de recursos tecnológicos que agreguen valor a las operaciones, falta de herramientas para la implementación de la mejora continua, entre otros factores que desfavorecen los procesos de la empresa SafeOne Security Company.

Ser partícipe de manera no intencional de actividades ilícitas, ser catalogada como una empresa sin control en sus procesos ante la sociedad y sus competidores es entre otros, los más frecuentes detrimentos que como empresa puede recibir SafeOne Security Company. Esto en forma creciente puede crear desconfianza e inseguridad entre sus clientes y como resultado se obtiene pérdidas significativas de los mismos y quejas constantes.

Es crucial garantizar prácticas efectivas y seguras en toda la cadena logística según los estándares establecidos por la Norma BASC de Vigilancia y Seguridad Privada, que permitan reducir los robos, ataques de terrorismo, pérdidas en dinero, contrabando de mercancía o introducción de elementos peligrosos a través de la seguridad física de las instalaciones y de la carga en ruta.

JUSTIFICACIÓN

SafeOne Security Company es una empresa dedicada a los servicios de vigilancia física y ventas de equipos de seguridad electrónica. Su misión es proteger la integridad y patrimonio de sus clientes de una manera eficiente. Por consiguiente, esta empresa no puede descuidarse en los detalles que conlleva brindar un servicio con eficiencia y calidad, ya que no solo el patrimonio de sus clientes está en juego sino incluso sus vidas.

Para esta empresa de seguridad privada se hace necesario la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad eficiente, capaz de facilitar, optimizar y proporcionar las pautas a seguir para lograr el éxito en sus servicios y reducir los posibles riesgos de actividades ilícitas.

En un artículo publicado por Yáñez (2008) explica que “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”. (pag.2).

Bajo esta posición, podemos inferir que SafeOne Security Company actualmente necesita mejorar y transparentar sus procesos, para que internamente se pueda generar la integración del personal. Ya que cuando se cuenta con una organización interna, la empresa podrá hacer frente a las necesidades externas de los clientes.

La implementación de este sistema de gestión en control y seguridad basado en la norma BASC permitirá que en SafeOne Security Company no solo adquiera los

equipos y/o herramientas necesarias para la mejora de sus procesos, también nos facilitará la pronta visión de los pasos a seguir con los indicadores que dicha norma plantea para que se puedan realizar las tomas de decisiones correctas o las más adecuada para un área determinada. Así se reflejará una erudición de los procesos, análisis y resolución de problemas, y sobre todo satisfacción de sus clientes, lo cual constituye una misión directa de la empresa.

DISEÑO METODOLÓGICO

Para esta investigación, nos basamos en la búsqueda de informaciones mediante el diseño no experimental con un enfoque transversal, es decir que analizaremos las variables en un tiempo determinado, y obtener el nivel de gestión y control que la empresa SafeOne Security Company cuenta en la actualidad, sin intención de darle continuidad al estudio.

Tipos de Investigación

El tipo de investigación utilizada es la documental, ya que nos valdremos de los estándares ofrecidos por la norma BASC Versión 5 para la determinación de la situación de la empresa y por igual hacer las aplicaciones de la misma para elevar el nivel de gestión y control, proporcionado dicha norma.

La investigación descriptiva será otro tipo de investigación aplicado a esta propuesta de implementación de la Norma BASC Versión 5, como forma de dar detalle a cada proceso a fin de crear los controles necesarios de seguridad en los procesos y servicios.

Técnicas de Recolección de la Información

Para la materialización de esta investigación utilizaremos:

- **Entrevistas:** Mediante esta técnica de recolección de datos se quiere obtener información relacionada a los procedimientos y procesos de la empresa SafeOne Security Company que nos permita analizar la situación actual. Así mismo, con miras a conocer más detalladamente los criterios y requerimientos de la Norma BASC utilizaremos la misma técnica mencionada anteriormente.
- **Observación:** Con la observación en el lugar de investigación se tiene una visión más clara de los procesos y los puntos a trabajar dentro de la empresa.
- **Consulta bibliográfica:** Mediante el uso de la norma BASC, sus reglamentos, estándares y glosario de términos obtendremos las informaciones relacionada para abordar esta propuesta.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Business Alliance for Secure Commerce (BASC)

Business Alliance for Secure Commerce (BASC) es una organización internacional que promueve el comercio seguro en cooperación con los gobiernos y organismos internacionales. (BASC, 2017)

Esta alianza se rige bajo la WBO (por sus siglas en inglés Word BASC Organization) tiene como misión generar una cultura de seguridad en las empresas, a través del uso de sistemas de gestión y herramientas afines al comercio internacional y otros sectores internacionales. Cabe mencionar que WBO tiene mayor auge en el sector empresarial.

La Organización Mundial BASC, vela por la seguridad de las empresas a través de:

- Norma Internacional BASC: Muestra el escenario apropiado para la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), con el cual las empresas se enfocan en una metodología basada en procesos, la gestión de riesgos y la mejora continua.
- Los estándares Internacionales de Seguridad BASC, ofrece las directrices para establecer controles operacionales de acuerdo con el alcance de las empresas en la cadena de suministro. (WBO, 2017)

1.1.1 Estructura Organizacional.

Para poder controlar las responsabilidades de los países que pertenecen a la WBO, se establece la estructura organizacional de BASC, como se muestra en la figura 1.

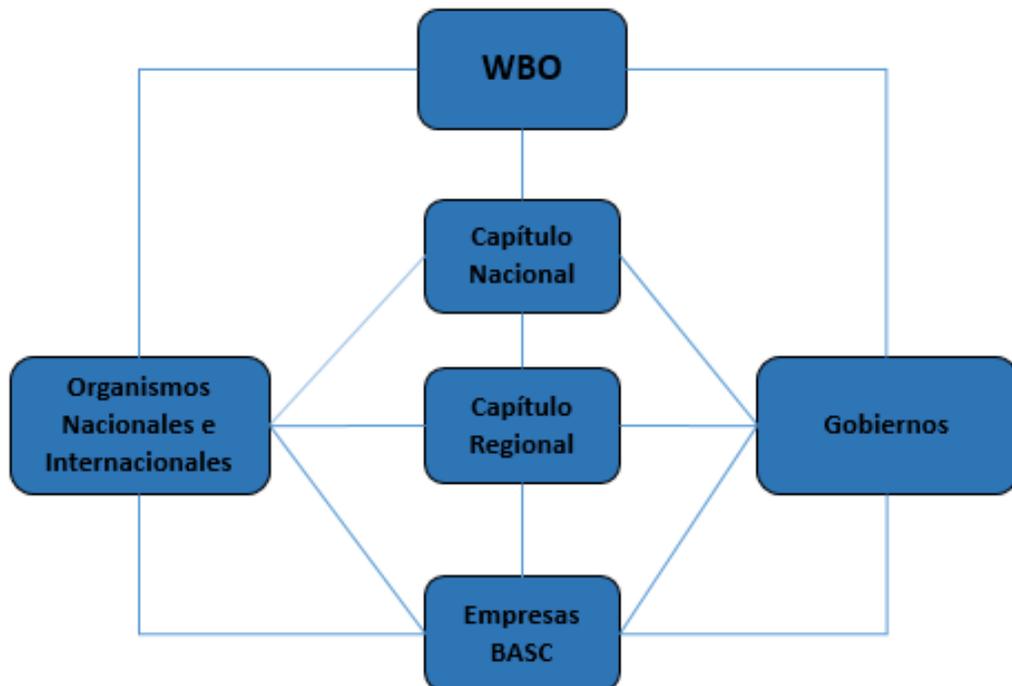


Figura 1. Estructura Organizacional BASC.

Fuente: (BASC, 2018)

Esta estructura está compuesta por capítulos, los cuales son entidades de WBO en los países miembros de la misma y constituidas según los estatutos de la organización.

Según el Reglamento para la afiliación y certificación BASC, los capítulos son los responsables de certificar que una empresa dispone de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad en el comercio internacional que es conforme con los requisitos establecidos en la Norma y Estándares BASC para una o varias actividades en el comercio internacional (Exportación, Importación o prestación de servicios) a través del certificado BASC que emite WBO. (Oriente, 2014)

Los capítulos pueden ser:

- **Capítulos Nacionales:** cuando existe un solo capítulo por país.
- **Capítulos Regionales:** Cuando en un solo país existen varios capítulos por las regiones del mismo.

Para la creación de Capítulos Regionales en los países miembros en donde existe un Capítulo Nacional, es requisito que al menos 5 empresas interesadas de la región soliciten al Capítulo Nacional, la creación del nombrado Capítulo.

Las empresas solicitantes del Capítulo Regional son nombradas empresas fundadoras de ese capítulo creado.

La disposición en los países miembros de Capítulos Nacionales y/o regionales está relacionada con la extensión territorial de cada país y la cantidad de empresas que sean miembros de la organización. Los Capítulos Regionales facilitan en gran medida el manejo de los procedimientos de la organización en donde hay un gran número de empresas.

Las empresas que están localizadas en países donde no hay capítulos BASC, pueden también certificarse a través de sedes de World BASC Organization.

1.1.2 Países Miembros de WBO.

En la actualidad, los países miembros de BASC son Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, México, Panamá, Perú, Venezuela y la República Dominicana. En cada uno de estos países hay capítulos, ya sea regionales o nacionales, que están certificados por World BASC Organization.



Imagen 1. Mapa de los países miembros de World BASC Organization.

Fuente: (World BASC Organization, 2018)

BASC Colombia.

Se expande por capítulos regionales de la siguiente manera:

- BASC Barranquilla
- BASC Oriente
- BASC Sur Occidente
- BASC Santa Marta
- BASC Centro Occidente
- BASC Antioquia
- BASC Bogotá (BASC Colombia, 2017)

BASC Costa Rica

En Costa Rica hay un Capítulo Nacional BASC y fue fundado en 1999. En el país hay aproximadamente 50 empresas certificadas. (BASC Costa Rica, 2017)

BASC Ecuador

Ecuador fue uno de los países en donde se expandió BASC en el año 1999. En la actualidad, tiene 4 capítulos regionales en las siguientes regiones:

- Umiña
- Pichincha
- Azuay
- Guayaquil

Tiene más de 150 empresas certificadas en el país. (World BASC Organization, 2018)

BASC El Salvador

Entre las empresas fundadoras en Ecuador están Zona Franca Miramar y Transportes Ballesteros. El Capítulo BASC El Salvador fue fundado por iniciativa de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador en el año 2005. Actualmente hay más de 7 empresas certificadas. (BASC El Salvador, 2013)

BASC Estados Unidos

Los Estados Unidos fue el país pionero de la Organización BASC ya que la creación de la organización se remonta al año 1996 cuando la corporación Mattel INC decidió presentar la propuesta ante el Comisionado del Servicio de Aduana de los Estados Unidos en San Diego, California. (World BASC Organization, 2018)

BASC Guatemala

Tiene un Capítulo Nacional, fundado en el año 2004. (World BASC Organization, 2018)

BASC México

Al ser fronterizo con los Estados Unidos tiene un importante comercio en el que se basa gran parte de su economía. Por lo que, BASC fue una alternativa de apoyo para avalar el comercio seguro de las exportaciones. BASC México se constituyó por un Capítulo Nacional constituido por dos Capítulos Regionales:

- BASC México DF: Fue el primer capítulo del país fundado en el año 2002. (BASC México, 2018)

- **BASC Occidente de México:** Fue fundado en el año 2003. Su sede está en el estado Jalisco.

BASC Panamá

El Capítulo Nacional se creó en el año 2003.

Entre las empresas certificadas están DHL y Copa Airlines. (BASC Panamá, 2013)

BASC Perú

Este Capítulo de BASC fue fundado en el año 1997. Cuenta tanto con el respaldo de instituciones nacionales que representan más del 90% de la población como de instituciones internacionales. Con el cambio de imagen corporativa de BASC, el programa logra ser incluido en el Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Perú y Estados Unidos. (BASC Perú, 2017)

BASC Venezuela

El Capítulo Nacional de Venezuela se inició en el año 1999. Tuvo acuerdo en el año 2004 con SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria). (BASC Venezuela, 2017)

BASC Dominicana

BASC Dominicana se fundó en Octubre del 2003. Los miembros y asociaciones fundadoras son un total de 52. (BASC Dominicana, 2015)

1.2 Historia Word BASC Organization

1947

1.2.2 Organización Mundial de Aduanas

El surgimiento de la Organización Mundial de Aduanas fue poco después de la segunda guerra mundial, en el año 1947, cuando fue creado el consejo de cooperación de Aduanas, el cual tenía la función de examinar las posibilidades de conexión aduanera entre países europeos. Años más tarde, debido al crecimiento de la cantidad de miembros, la directiva de este mismo grupo opta por oficializarse bajo el nombre de Organización Mundial de Aduanas (OMA) y tiene como función incrementar la eficiencia de la gestión aduanal para contribuir con el bienestar económico de los miembros y combatir el comercio ilegal. (SENAE, n.d.)

1996

Con el fin de combatir el contrabando que existía para el año 1996, fue propuesta la organización BASC, *Business Anti-Smuggling Coalition* (En español Coalición comercial contra el contrabando) la cual fue presentada por la empresa Mattel INC ante el Comisionado de Servicio de Aduanas de los Estados Unidos en el estado de San Diego, California, con el objetivo de implementar mecanismos y procedimientos y así evitar negociaciones ilícitas en el transporte de narcóticos. (Word BASC Organization, 2018)

En sus inicios, la Organización BASC fue creada con una visión única de anti-contrabando con el objetivo de complementar y mejorar el Carrier Initiative Program (CIP) en los Estados Unidos.

1998

Como bien se menciona, en el año 1998 se firma la Constitución del primer capítulo de la organización en Cartagena, Colombia y es de esta forma como BASC logra expandirse fuera de los Estados Unidos.

1999-2001

Tuvo un gran auge en la región de Latinoamérica entre los años 1999 y 2000 tras el desarrollo de un plan piloto en una empresa de Colombia que motivó a distintas empresas a formar parte de la organización.

En respuesta al atentado del 11 de septiembre del 2001 en Estados Unidos, se visualiza la necesidad del fortalecimiento de defensa más allá del contrabando y se crean diferentes organismos nacionales e internacionales de protección para el comercio nacional e internacional.

En ese mismo año, 2001, se realiza el primer Congreso Mundial BASC como también el primer acuerdo internacional del mismo.

1.2.1 Asociación de Comercio Aduanero contra el Terrorismo (C-TPAT)

La Asociación de Comercio Aduanero contra el Terrorismo (C-TPAT) nace en noviembre del 2001 en los Estados Unidos tras el histórico ataque del 11 de septiembre de ese mismo año a las torres gemelas.

Para pertenecer a esta organización es necesario revisar los criterios mínimos que debe de tener la empresa según la actividad económica a la que se dedica, llenar el formulario de solicitud correspondiente y completar el perfil de seguridad de la cadena de suministro.

El perfil de seguridad ayudará a cumplir los criterios mínimos de seguridad de C-TPAT luego de haber hecho una evaluación de riesgo. Se asignará un especialista para certificar que la empresa cumpla con todos los campos, de ser así el programa C-TPAT tendrá un plazo de tres meses para otorgar la certificación o rechazarla.

Dentro de la seguridad física existen 7 criterios primordiales, los cuales son:

- **Cercado:** deben de existir cercas que protejan el perímetro de las instalaciones de manejo de carga, como almacén, terminales de contenedores, terminales de camiones, etcétera. El estado físico de todo el cercado debe de ser inspeccionado regularmente para garantizar la integridad e identificar si ha sufrido algún daño.
- **Puertas y casetas de entrada:** todas las puertas de entrada y salida de vehículos y/o personas deben ser supervisadas. La cantidad de puertas deben ser mínimas para así garantizar un mejor control.
- **Estacionamientos:** Se debe de prohibir que vehículos externos a la empresa se estacionen próximo al área de carga o terminal de camiones que cruzan fronteras internacionales.

- **Estructura de los edificios:** los edificios deben de estar contruidos de forma tal que impida la entrada ilegal. Al igual que el cercado, estos deben de ser inspeccionados periódicamente para conservar la integridad de la estructura.
- **Control de cerraduras y llaves:** todo el cercado, ventanas y puertas internas y externas deben estar aseguradas con dispositivos de bloqueo (cerraduras). Tanto el personal de seguridad como la gerencia de la empresa debe de controlar la entrega las llaves y cerraduras. Se debe tomar en cuenta que, cuando los vehículos de transporte de carga estén estacionados es necesario guardar las llaves en un lugar de acceso limitado a personal autorizado.
- **Iluminación:** es de suma importancia proporcionar una adecuada iluminación dentro y fuera de las instalaciones, incluso en las áreas de entrada y salida, los estacionamientos, almacén de equipos de carga y la cerca. Además, deben de ser revisadas y reparadas de forma periódica.
- **Sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia:** los lugares determinados por la evaluación de riesgo, las instalaciones y sus alrededores deben ser supervisados para evitar el acceso no autorizado.

- **Otros Criterios de Seguridad:** es de vital importancia contar con un plano de las áreas más críticas de las instalaciones, jefes de áreas debidamente identificados, control en las áreas del personal, contar con un personal capaz y competente, disponer de herramientas y sistemas que permitan la ágil y rápida comunicación o manejo de información, así como disponer de un personal durante las 24 horas del día para rápida capacidad de respuesta. En casos de emergencia es de suma importancia establecer un plan con procedimientos documentados.

2002

Más adelante, en el año 2002, tiene lugar la constitución WBO, que fue establecida para el reconocimiento de las certificaciones del Sistema de Gestión en Control y Seguridad en el comercio internacional. Este SGCS está constituido conforme con los requisitos establecidos en la Norma y Estándares BASC para una o varias actividades en el comercio internacional a través del certificado BASC que emite WBO. (Oriente, 2014)

2005

En el año 2005 se tiene un cambio de imagen corporativa de BASC como se muestra en la imagen 2.



Imagen 2. Cambio de imagen corporativa de la Organización BASC.

Fuente: (World BASC Organization, 2018)

A partir de ese año la visión de BASC estaba enfocada en el comercio seguro. Desde entonces el concepto de las siglas en inglés de *Business Anti-Smuggling Coalition* cambia a Business Alliance for Secure Commerce (En español, Alianza de Negocios para Comercio Seguro).

2008

En el año 2008 en los estándares de BASC de la Versión 2003 se adoptan los requisitos mínimos de seguridad de la Asociación Aduanera y Comercial Contra el Terrorismo (C-TPAT por sus siglas en inglés Customs Trade Partnership Against Terrorism), un programa voluntario, sin costos asociados que unifica el sector público y privado el cual reconoce que la Oficina de Aduanas de Protección Fronteriza (CBP) puede asegurar un alto nivel de seguridad de la carga mediante la cooperación de los interesados de la cadena de suministro. (U.S. Customs and Border Protection, 2017)

2009-2010

Entre los años 2009 y 2010 se realiza el plan piloto para la implementación Marca de Estándares donde BASC tiene una plataforma en la OEA (Operador Económico Autorizado). Bajo el marco normativo de la OMA se define un Operador Económico Autorizado como una parte integrada a los movimientos internacionales de mercancías que haya sido previamente aprobada bajo los estándares de una administración nacional de aduana que cumpla con los estándares de la Organización Mundial de Aduanas. (UNECE, 2012)

1.2.3 Customs and Border Protection

Customs and Border Protection, Protección de Aduanas y Frontera (CBP) es una de las organizaciones más grandes de aplicación de la ley. Está encargada de proteger a los Estados Unidos del terrorismo y armas. En el año 2012, la WBO (World BASC Organization) y la organización CBP suscriben un convenio de cooperación. (U.S. Customs and Border Protection, 2016)

2016- Actualidad

En el 2016 se establece la sede central de World BASC Organization en La Florida. Actualmente Existe más de 2,500 empresas certificadas bajo esta Norma.

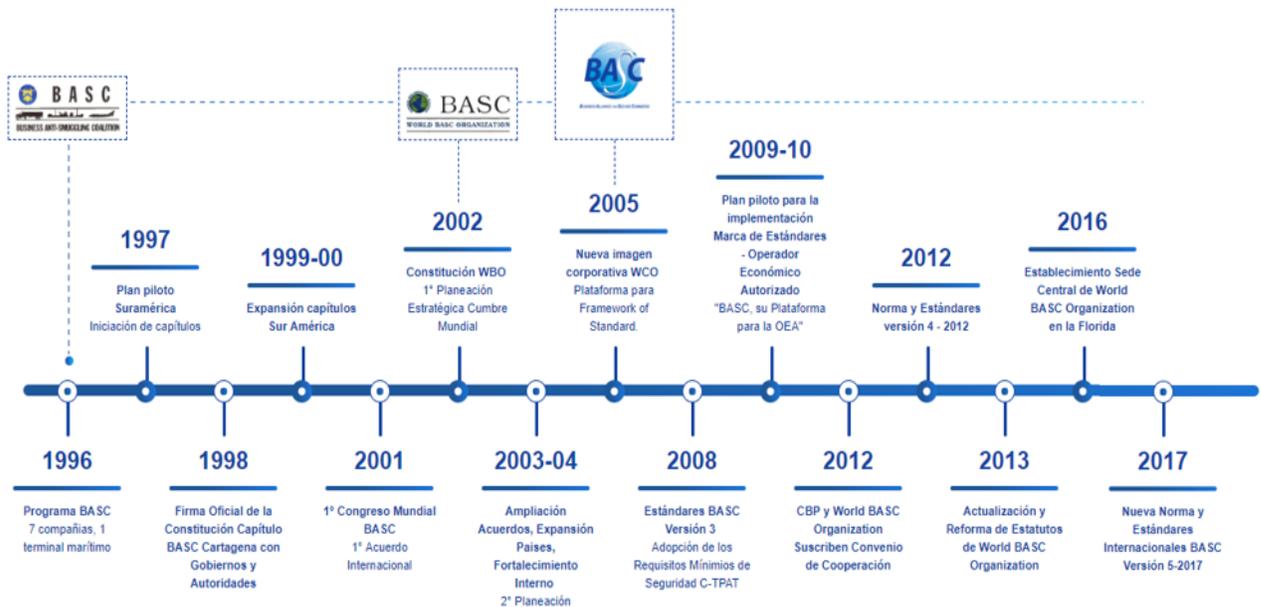


Figura 2. Historia de la Organización Mundial BASC (WBASC).

Fuente: (BASC, 2018)

1.3 Versiones de la Norma y Estándares Internacionales

Versión 3-2008: Esta versión de la Norma Internacional entra en vigor el 1 de enero del 2009 donde se adoptan los requisitos mínimos de seguridad C-TPAT.

Versión 4-2012: Esta versión entró en vigencia el 1 de enero del 2012.

Versión 5- 2017: Esta quinta versión de la Norma Internacional BASC fue aprobada por el consejo directivo 2015-2017 el 10 de agosto del 2017. Esta versión reemplaza a todas las versiones emitidas anteriormente por World BASC Organization (WBO).

1.4 BASC Dominicana

1.4.1 Antecedentes BASC Dominicana

Luego del gran auge que tomo la Norma BASC en América Latina, República Dominicana no se hizo indiferente a la necesidad de implementar una norma capaz de controlar las actividades ilícitas que al momento se realizan en el país.

República Dominicana al ser una isla que funciona como puente entre otros países muchas veces es utilizada como enlace o vínculo para cometer actividades ilícitas.

Por esto, con el objetivo acelerar el incremento de las medidas de seguridad y apoyar la protección de las exportaciones en República Dominicana, a finales del

año 2013 fue fundada organización BASC en este país conforme a sus leyes y contando con la certificación de la Organización Mundial BASC.

Constituida por 52 miembros de los cuales 10 son asociaciones y 42 son empresas, entre ellos están los que forman parte de la junta directiva, la cual es renovada cada dos años mediante votaciones de los mismos miembros. Estos se describen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Junta Directiva BASC

Posición	Nombre	Empresa
Presidente	July de la Cruz	DP-World Caucedo
Vicepresidente	William Malamud	Cámara Americana de Comercio (AMCHAMRD)
Vicepresidente	Armando Rivas	Haina International Terminals (HIT)
Secretario	Carlos Saillant	Cervecería Nacional Dominicana (CND)
Vice-secretario	Horacio Lomba	Consortio Cítrico Dominicano (CCD)
Tesorero	Riccardo Seravalle	PIISA Industrial Park
Vice-tesorero	José Torres	Asociación Dominicana de Zonas Francas (ADOZONA)
Vocal	Tancredo Castellanos	Gerdau Metaldom
Vocal	José Miguel Vega	Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO)
Vocal - Pasado Pte.	Erik Alma	Asociación de Navieros RD
Comisario Cuentas	Salvador Montás	Asociación Dominicana de Empresas de Seguridad (ADESINC)

Fuente: Basc Dominicana (Basc, 2018)

En la actualidad BASC dominicana ha certificado 63 empresas, y 6 están en proceso de certificación. Por lo tanto, podemos afirmar que la cultura de generar mayor seguridad y confianza a las autoridades aduanales va cada vez más en crecimiento.

BASC Dominicana se enfoca en los procesos que se realizan en toda la cadena de suministro en las empresas (Ver listado en anexo 1)

Tal como lo expresa Abreu (2014), la implementación de un sistema de gestión de seguridad se orienta a garantizar que la empresa mantiene procesos de acuerdo a estándares internacionales, enfocados no a la calidad de los mismos sino a su seguridad. Aunque ambos sistemas son compatibles, tienen enfoques diferentes.

El mismo expone, que la implementación de BASC en República Dominicana en el 2007 fue tedioso, ya que muchas empresas o ejecutivos presentaban resistencia, alegando que los estándares mínimos propuesto por BASC eran imposibles de cumplir o que no entendían cuáles eran los beneficios de la implementación de la norma.

1.4.2 Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada certificadas por BASC Dominicana

BASC Dominicana, cuenta con 11 empresas certificadas por la misma, que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada. Estas se detallan en la tabla 2, a continuación.

Tabla 2. Empresas de vigilancia y seguridad privada certificadas BASC

<i>Empresa</i>	<i>Fecha Vencimiento</i>
<i>Corporación de Seguridad Integral</i>	<i>01/09/2018</i>
<i>Dominican Watchman National</i>	<i>21/12/2018</i>
<i>Guardianes de la Región</i>	<i>19/12/2018</i>
<i>Incorp</i>	<i>01/09/2018</i>
<i>Protección Delta</i>	<i>19/12/2018</i>
<i>Security Force</i>	<i>19/12/2018</i>
<i>Seguridad y Garantía</i>	<i>12/12/2019</i>
<i>Servicio Vigilancia Corporativo</i>	<i>19/12/2018</i>
<i>Servicio de Seguridad</i>	<i>19/12/2018</i>
<i>Servicio de Vigilancia Guarocuya</i>	<i>23/08/2018</i>
<i>Servicios Nacional de Seguridad SA</i>	<i>16/04/2019</i>

Fuente: Elaboración propia

1.5 Norma BASC

1.5.1 Concepto

La norma BASC es un documento donde se encuentran los requisitos para adoptar un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, que permite a las empresas interesadas en certificarse describirles cuáles son las responsabilidades y acciones a tomar para el éxito en la implementación de la misma.

Esta norma con el SGCS permite que las empresas puedan adquirir los sistemas para control y seguridad a bien de asegurar sus procesos y actividades de posibles riesgos tales como comercio ilegal o contrabando de narcóticos.

Obtener la certificación SGCS BASC, además de garantizar los estándares de los servicios que ofrece la empresa, obtiene un prestigio internacional y crea mayor confiabilidad al momento de un cliente solicitar un servicio.

Implementar certificaciones internacionales como BASC con enfoque de seguridad en la cadena de valor mundial, representa desde ya un avance en este sentido, contemplando no sólo un SGCS, sino también exige la identificación, análisis, tratamiento y comunicación de los riesgos dentro y fuera de la empresa. (Castellanos, 2016).

La norma BASC tiene una estructura de 8 temas específicos, los cuales se detallan a fin de hacer lo más práctico y entendible para la empresa que se va a certificar.

a) *“Objetivos y Alcance”*

En esta parte es donde se define cuál será la trascendencia de la norma y cuáles metas van a lograrse. Además de especificarse a qué público o tipo de empresa va dirigido la norma.

Del mismo modo, especifica que la norma tiene un enfoque a proceso, y que la empresa al contratar procesos externos no se exime de sus responsabilidades de cumplir los requisitos.

b) *“Referencias Normativas”*

En esta parte la norma BASC, especifica cuáles normas han sido de referencia para la implementación del SGCS, tales como: ISO 9000 (Sistema de gestión de la calidad), C-TPAT, WCO (Framework of Standards-World Customs Organization),

WTO Trade Facilitation Agreement-World Trade Organization), ISPS/PBIP (International Ship and Port Facility Security), US PFFA (Foreign Corrupt Practices Act), ISO 17712 (Estándares de sellos mecánicos para contenedores), ISO 19011 (Auditorías internas de Sistema de Gestión), ISO 31000 (Gestión de Riesgo), ISO 31001 (Sistema de Gestión Antisoborno), ISO 27001 (Especificaciones para la Seguridad de los Sistemas de la Información).

c) *“Términos y Definiciones”*

Como forma de mejor comprensión de algunos términos o contenido, se anexa en la norma un glosario de términos y definiciones.

d) *“Contexto de la empresa”*

- Comprensión de la empresa y de su contexto: Especificación de los factores intervinientes en los procesos de la cadena de suministro, que pueden ser de impacto a la misma.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: determinación de las partes interesadas que son importantes para el SGCS BASC, como la cadena de suministro y el comercio.
- Determinación del alcance: determinación y documentación del alcance del SGCS, donde debe estar presente todas las actividades de comercio y servicio de la empresa, así como también límites físicos de la empresa.

- Enfoque a procesos: especificación de los procesos que incluyen los elementos declarados en el desglose anterior.

e) *“Liderazgo”*

La alta Gerencia asume el compromiso de sus responsabilidades y liderazgo para la implementación del SGCS. Dando a conocer la importancia del sistema, asegurando que las políticas y requerimientos de la norma sean aplicados correctamente, sobre todo promoviendo la mejora continua, entre otros.

f) *“Planificación”*

- Gestión de riesgo: realización de un plan de riesgo debidamente documentado, con el enfoque a procesos incluyendo: Identificación de riesgos, Análisis y evaluación de riesgos, establecer controles operacionales, respuestas a eventos, seguimiento, revisiones, y comunicación.
- Requisitos legales: la empresa debe conservar información documentada, como evidencia de los resultados de la evaluación de cumplimiento.

g) *“Apoyo”*

- Los recursos: son proporcionados por la empresa estos son las herramientas, provisiones, personal e infraestructura operacional.

- Información documentada: donde se describen las políticas, objetivos, procedimientos, aprobación de documentos, control de los documentos externos, y mantenimiento de confidencialidad, disponibilidad e integridad.

h) *“Evaluación del desempeño”*

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación: la empresa debe establecer métodos para la evaluación, seguimiento, y medición del SGCS.
- Auditoría Interna: la empresa debe establecer auditorías internas anuales a fin de evaluar el desempeño del SGCS, para determinar si: el sistema es conforme, o si está implementando, mejora continuamente y si se mantiene eficaz. De igual forma, la selección del equipo auditor y resultados de la auditoría.

i) *“Mejora”*

- Correcciones: con la presentación de algunas anomalías, se debe proceder de manera rápida a corregirlas para evitar algunas desviaciones y también mantener registros del proceso agotado para dicha corrección e identificación.
- Acción correctiva: se debe mantener un procedimiento para acciones correctivas y aplicarlo cuando se presenten no conformidades.
- Acciones de mejora: se debe establecer un registro y seguimiento periódico a las oportunidades de mejora, e implementar las acciones correctas para el logro de las metas y fortalecimiento del sistema.

- Revisión por la dirección: la alta dirección debe revisar mínimo una vez al año el SGCS, tales como los objetivos, cambios en factores, necesidades o expectativas, las informaciones sobre el desempeño del SGCS, las asignaciones de los recursos, las mejoras continuas, entre otros.

1.5.2 Estándares de la Norma BASC

“Los estándares del SGCS son requerimientos mínimos específicos aplicables, complementarios a esta norma y de obligatorio cumplimiento en función al alcance del SGCS, en las empresas que lo implementen” (BASC, 2014).

A lo largo de los años la Norma BASC ha realizado varias versiones con fines de actualizar y facilitar el uso de la misma a las empresas. Su versión 5 es la más actualizada, y la que aplicaremos en el desarrollo de esta investigación.

En la versión 4 ofrece 18 estándares en el sistema de gestión en control y seguridad aplicados de acuerdo al tipo de actividades de la empresa que deseaba certificarse.

En marzo 2018, fue lanzada la nueva versión de la Norma BASC V5, (la cual se estará implementando en esta investigación), que presenta varios cambios entre ellos el nuevo formado de los estándares.

En la tabla siguiente se muestra las diferencias más visibles entre la versión 5 y versión 4:

Tabla 3. Comparación de la Norma BASC Versión 4 y Versión 5

NORMA BASC Versión 5	NORMA BASC Versión 4
<ul style="list-style-type: none">-Tres (3) estándares-Mayor compromiso de la Alta Gerencia-Exclusión de la Norma OSHA como referencia normativa-Inclusión de la Norma 30001 sobre Gestión de Riesgos como referencia normativa-Aumento de la tabla de contenido-48 definiciones en el glosario de términos	<ul style="list-style-type: none">-Diez y ocho (18) estándares-Metodología PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar)-Tabla de contenido menor a la Versión 5-Estandar de Vigilancia y Seguridad Privada contiene Parte A y Parte B-92 definiciones en el glosario de términos

Fuente: Elaboración propia.

La estructura en la versión 5 de la Norma es un poco más abarcadora y están divididas en:

- 5.0.1 Relación Directa con la Carga
- 5.0.2 Relación Indirecta con la Carga
- 5.0.3 Sin relación con la Carga

Dada la actividad que realiza la empresa en estudio, el estándar que se aplica es de *Relación Indirecta con la Carga*, como se muestra en la imagen 3.

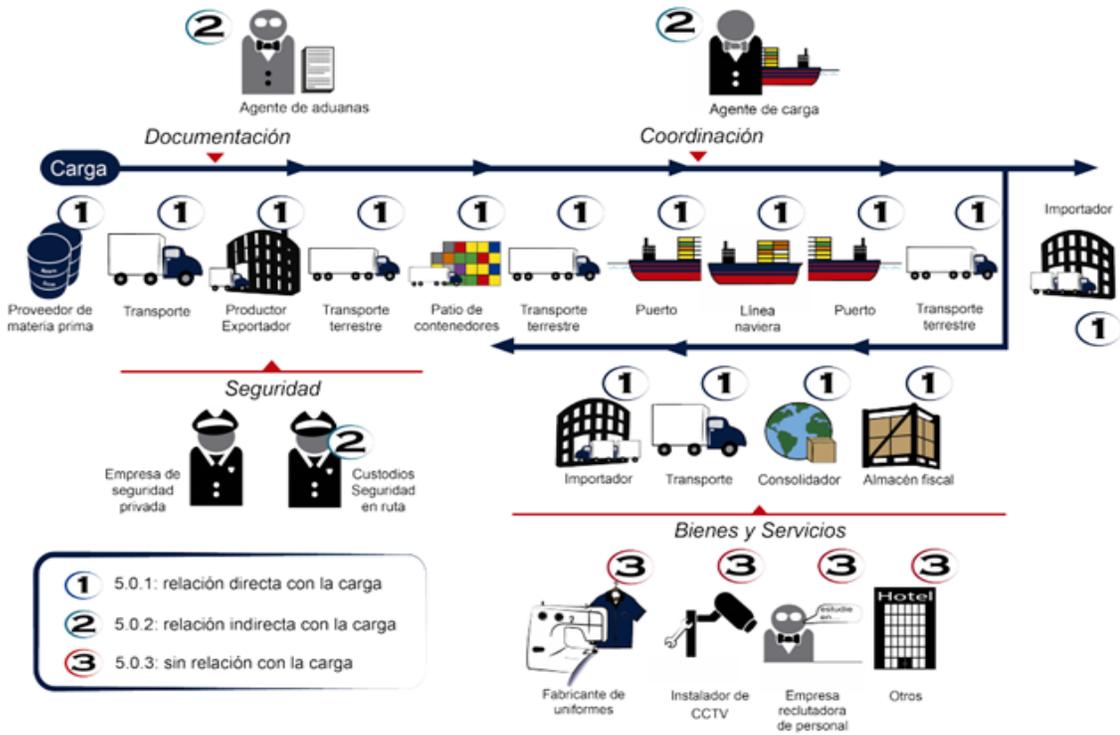


Imagen 3. Clasificación de los estándares

Fuente: Estándares Norma BASC V5

El estándar de *relación indirecta con la carga* presenta 5 elementos a tomar en cuenta como requisitos mínimos de la norma. A diferencia con la versión 4 que presentaba 8 medidas dirigidos a la Vigilancia y Seguridad Privada.

1- *Requisitos de Asociados de Negocios:* en esta medida la empresa a implementar la norma BASC, debe tener los datos necesarios de sus clientes, proveedores, y terceras partes como forma de que existan procesos debidamente documentados para la creación de indicadores de seguridad y la evaluación de sus clientes y proveedores con la capacidad de cumplimiento de requisitos contractuales para identificar y solucionar deficiencias de seguridad. (BASC, 2017).

De igual forma el estándar menciona la evaluación de cuáles criterios de prevención contra el lavado y financiamiento del terrorismo que existe entre sus clientes, para identificar actividades sospechosas y contemplando como mínimo las siguientes operaciones sospechosas:

- Origen y destino de la operación de comercio internacional
- Frecuencia de las operaciones
- Valor y tipos de mercancía
- Modalidad de la operación de transporte
- Forma de pago de la transacción
- Inconsistencias en la información proporcionada por asociado de negocio
- Requerimientos que no son normales o que salen de lo establecido.

2-Seguridad en los procesos de manejo de información de la Carga: la empresa debe garantizar la coherencia de la información dada a las autoridades, mantener las evidencias de las transacciones de la carga, crear una política de firma sellos para la autorización de los procesos, que todas las informaciones de la carga sean legibles, completa y exacta. Si hubiere casos de anomalías, pérdida de mercancía, faltante o sobrante se debe crear un procedimiento que permita evaluar y solucionar dicha situación.

3- Seguridad en los procesos relacionado con el personal: esta medida contempla la importancia de realizar una serie de actividades para la depuración del personal antes de iniciar sus funciones en la empresa certificada, después de ser depurado y en el rompimiento de la vinculación laboral. Todas estas medidas cuentan con procedimientos a fin de verificar informaciones y datos de los empleados.

El estándar de la vigilancia y seguridad privada pone énfasis en el cumplimiento de las funciones de los empleados, a fin de crear un personal capacitado, de confianza y entrenamientos necesarios para identificar cualquier riesgo o actividades de peligro. Pero igual, la responsabilidad de la empresa es brindar la capacitación para que el personal pueda cumplir con sus funciones y tareas asignadas de forma eficiente.

4- Control de Acceso y Seguridad Física: Esta medida va enfocada al control de acceso y salida de empleados, mercancías y la entrada de personas no autorizadas a las instalaciones, y así proteger los bienes de sus clientes. Por ende, es necesario la adecuada identificación de sus empleados, visitantes y desarrollar un sistema donde los proveedores o visitantes estén solo en las áreas donde les sea autorizada.

Además, se debe tener toda la información en cuanto a infraestructura, entiéndase planos de áreas críticas para el pleno cuidado de información y elementos sumamente importantes o confidenciales.

- Seguridad en el perímetro: cercamiento perimetral de las instalaciones donde se maneje información, equipos o elementos, y realizar inspecciones constantes para la verificación de la integridad o daños ocasionados a la misma.
- Control de Cerraduras y Llaves: estas deben contar con mecanismos de cierre manual o automático y realizar revisiones o inspecciones de ventanas, puertas o cercas exteriores constantemente. De igual manera, llevar un

control del manejo de las mismas, y las oficinas o edificios contar con un horario de acceso limitado para evitar futuras inserciones no autorizadas.

- Sistemas de Alarmas y Videocámaras de vigilancia: con fines de supervisar y monitorear las instalaciones para la introducción de personal no autorizados a áreas limitadas, asegurándose que se escuchen y se grabe adecuadamente.

5-Seguridad en los procesos relacionados con la tecnología y la información: esta parte debe manejarse con el debido cuidado, ya que es una parte muy delicada en las empresas.

Las informaciones o documentaciones en computadoras deben tener una protección contra el manejo no autorizado, y para la revisión y recuperación de documentos, procedimientos para la identificación de riesgos o abuso de la información. Sobretudo contar con antivirus y anti-hackers para prevenir la infiltración en los sistemas de las instalaciones, entre otros.

1.5.3 Proceso para Certificarse en la Norma BASC V5:2017

En el proceso de certificación de la Norma BASC, la empresa aspirante tendrá un tiempo aproximadamente de 1 año para la obtención de la misma, luego de la solicitud de la membresía.

Como cualquier proceso, es necesario agotar una serie de pasos para llegar a la etapa final. La norma BASC en su web portal detalla cuales son los pasos a seguir para la certificación, los cuales se detallan a continuación:

Requisitos y Procedimiento de admisión

Solicitar la membresía y certificación en el capítulo BASC que le corresponde¹, para este caso aplicaría el Capítulo República Dominicana.

Requisitos:

- Ser una empresa legalmente constituida que participe activamente en actividades productivas o prestación de servicios relacionados con la cadena logística del comercio internacional o actividades conexas.
- Tener antecedentes comerciales y legales en su país como en el exterior que acrediten honestidad y rectitud personal y comercial de las personas naturales y jurídicas
- Aplicar al proceso de solicitud o inscripción de Admisión de los Capítulos BASC de conformidad con los lineamientos y políticas de World BASC Organization.

¹ En caso de no tener un capítulo perteneciente a su país, debe solicitarla a Word BASC Organization la Casa Matriz.

1.5.4 Procedimiento para la Certificación de la Norma BASC

Como inicio, la empresa someterá la documentación legal exigida por el Capítulo de BASC o WBO (World BASC Organization) para el proceso de Admisión.

Luego de aprobarse y completarse el primer paso, se dará un plazo a la empresa para el proceso de preparación e implementación del sistema. Después de cumplido este plazo, la empresa BASC procederá a realizar un acuerdo con la empresa para auditoría de seguridad a fin de revisar los estándares mínimos exigidos por BASC. Esta misma norma cuenta con el personal para realizar la auditoría del Sistema de Gestión en Control y seguridad (SGCS), los cuales son Auditores internacionales de certificación que aprobarán o no la implementación del sistema.

Basándose en el resultado de la auditoría, BASC a través de los órganos competente se reservará el derecho a la clasificación de las empresas y decidirá sobre su certificación, el ingreso o no de su solicitante como asociado BASC.

Como forma de complementar esta información, la figura 3 muestra el proceso para obtener la certificación:

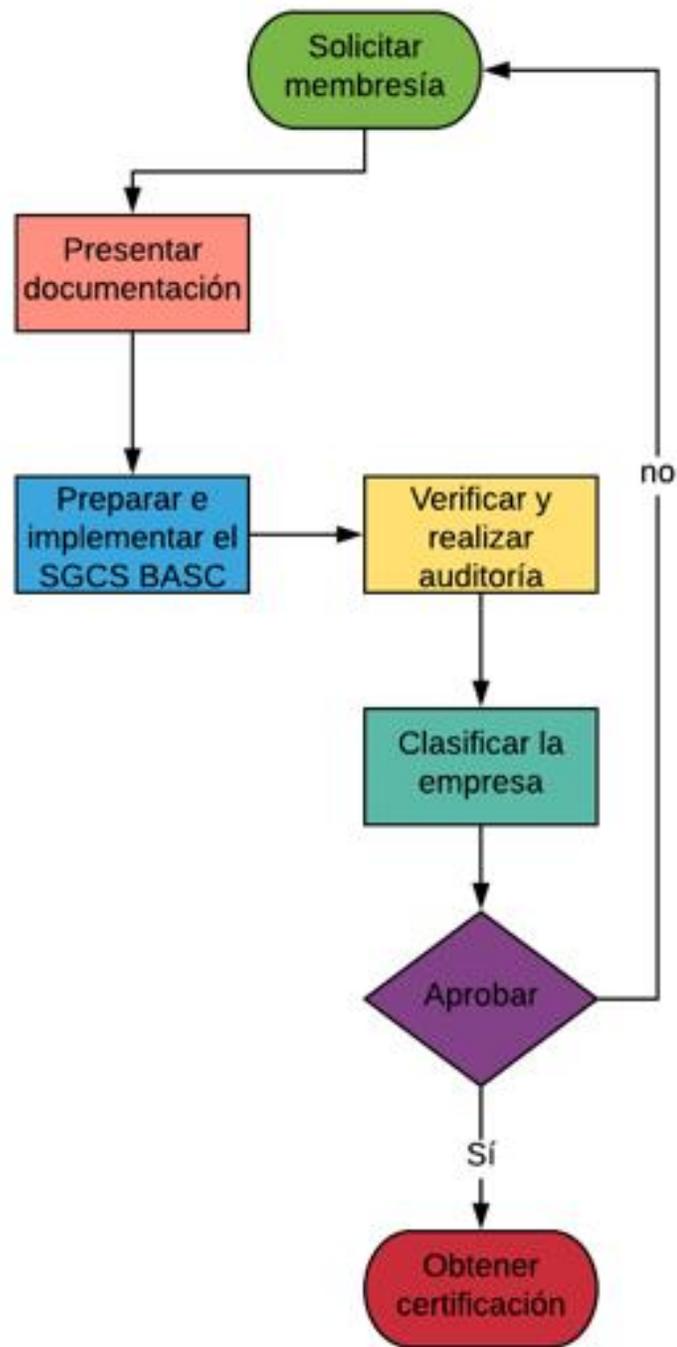


Figura 3. Diagrama de procesos para certificación BASC

Fuente: Elaboración propia.

BASC clasifica a las empresas como:

- **Certificadas:** aquellas cuyo Sistema de Gestión en Control y Seguridad es conforme con la norma y estándares BASC.
- **Preseleccionada o en proceso:** aquellas empresas que deberán implementar el SGCS para ser sometido a la auditoría de certificación. Luego de aprobado² el ingreso de la empresa al capítulo BASC, esta se debe comprometer a cumplir con la norma, reglamentos y demás documentos de WBO y el capítulo que la acepta.

Las empresas serán auditadas anualmente, también será validada la duración de dicha certificación para verificar el mantenimiento y mejoramiento del SGCS BASC.

Para el proceso de Membresía³, la empresa debe someter a la organización BASC los siguientes documentos:

1. Formato de autoevaluación sobre protección empresarial F-003-WBO (Ver Anexo 2).
2. Formato de Inscripción F-002-WBO, debidamente llenado y legible (Ver Anexo 3).
3. Certificación de Registro Mercantil emitido por la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo o Provincia correspondiente.
4. Fotocopia ampliada de la cédula de identidad y electoral del presidente de la compañía o su representante legal.

² La norma BASC no tiene la obligación de explicar la decisión no-conformidad o desaprobación de la solicitud de admisión.

³ El proceso de membresía mencionado en esta investigación es aplicado a una empresa perteneciente al capítulo de Rep. Dominicana.

5. Nómina de los accionistas y/o asociados de la sociedad suscrita por el secretario en la que incluya el número de acciones y el número de cédula de los mismos o de sus representantes legales.
6. Certificación de no antecedentes de la Procuraduría Fiscal, emitida por las autoridades judiciales de la Provincia correspondiente, (Presidente y accionistas mayoritarios).
7. Carta de referencia emitida por dos empresas certificadas o socio fundadores.
8. Certificación expedida por la Dirección General de Impuestos Internos en la que establezca el Registro Nacional del Contribuyente de la empresa.
9. Declaración Jurada hecha por el presidente de la empresa sobre la inexistencia de sentencias penales o procesos criminales en contra de la organización y los socios accionistas de la organización
10. Certificación de la Superintendencia de Seguridad Privada
11. Certificación de pagos al día a la TSS.
12. Certificación de pagos al día de la DGII
13. Pago no reembolsable de US\$300.00 (cuota de membresía).

1.5.5 Reglamento para la Afiliación y Certificación

Para los procesos de afiliación, certificación y recertificación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC se deben cumplir términos y condiciones dados por WBO que deben ser, a su vez, controlados por los capítulos nacionales y regionales de cada país.

1.5.5.1 Responsabilidad

WBO debe mantener en todo momento exclusividad en los certificados emitidos. Solo la organización y los capítulos nacionales y regionales autorizados por la misma, tendrán la facultad de certificar que una empresa cuenta con los requisitos para la obtención de la certificación solicitada de acuerdo a su SGCS.

1.5.5.2 Propiedad del Certificado y de la marca BASC

El registro de los Certificados y la marca BASC son propiedad de WBO. Además, tanto WBO como los capítulos Nacionales y Regionales correspondientes mantienen un registro de las certificaciones con lo que es posible confirmar licencia de las certificaciones. Además, cabe mencionar que es dado a todos los afiliados un tiempo para la certificación y recertificación del SGCS.

1.5.5.3 Jerarquía y Competencia

A continuación se describe el orden jerárquico en cuanto a la gestión de certificación BASC:

WBO: Emite y entrega los certificados que han sido solicitados por el Capítulo Nacional y/o Regional.

Junta Directiva: Está encargada de las actividades administrativas y estratégicas, de certificación descritas en los Estatutos y Reglamentos correspondientes.

Comité de Certificación: Está encargada de las actividades operativas y técnicas de certificación descritas en los Estatutos y Reglamentos correspondientes.

1.5.5.4 Admisión y Certificación

1.5.5.5 Gestión del Certificado

Estos son los procesos de solicitud, trámite, aprobación o denegación, mantenimiento, seguimiento, recertificación y cancelación del certificado BASC con auditorías de certificación, auditorías complementarias, de recertificación y control.

1.5.5.6 Confidencialidad y protección de los documentos

WBO debe mantener de forma confidencial todos los documentos e informaciones obtenidas de los solicitantes como también el titular del certificado no debe reproducir la información suministrada por BASC para la gestión del certificado.

1.5.5.7 Derechos del titular del certificado

El certificado puede ser utilizado por el titular para demostrar que su SGCS satisface los requisitos de la Norma y Estándares BASC.

1.5.5.8 Condiciones del uso del certificado

El titular obtiene el derecho del uso de la Norma BASC en todas sus actividades auditadas.

1.5.5.9 Causas que pueden dar lugar a sanciones

- La infracción al reglamento
- El incumplimiento en el seguimiento de la eficacia del Sistema de Gestión.
- Incumplimiento en el pago de las obligaciones económicas.
- No notificar los cambios al Sistema de Gestión, entre otras.

1.5.5.10 Recursos de Apelación

Las decisiones tomadas por el Capítulo BASC son susceptibles de apelación por parte del titular del certificado.

1.5.5.11 Cancelación del Certificado

- a. Por solicitud del solicitante
- b. Por vencimiento del certificado
- c. Por sanción de la junta directiva, entre otras.

1.5.5.12 Disposiciones del Certificado

La empresa puede volver a solicitar el certificado nuevamente, a pesar de que este haya sido negado, siempre y cuando demuestre que se han eliminado las causas de la misma. (Oriente, 2014)

1.5.6 Proceso de Auditoría

De forma general, la auditoría es el control interno, externo o ambos, para verificar que los procedimientos que se están llevando a cabo en una empresa, están de acuerdo a los establecidos por la misma.

Pre-auditorías:

Con este servicio ofrecido por BASC, la empresa solicitante puede probar el estado de su SGCS sin que se vea afectada su certificación.

En BASC, les ofrece a todos sus asociados, los servicios de Auditoría a su Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), para que luego de la verificación del cumplimiento de los procedimientos sea posible la obtención de la certificación BASC para su empresa. (BASC Dominicana, 2015)

Para tales fines, el capítulo BASC en República Dominicana, utiliza auditores certificados por la Organización Mundial BASC.

Los auditores de WBO son de dos tipos:

Auditores internacionales:

Estos auditores realizan asesorías a las empresas vinculadas, ya sean aspirantes o vinculadas a los capítulos. Los auditores vigentes actualmente son encontrados

en la página de BASC de acuerdo al capítulo perteneciente de la empresa solicitante.

Audidores internacionales de certificación:

Por mandato de los capítulos estos auditores realizan evaluaciones, ejecutan y firman los informes de auditoría a las empresas en proceso de recertificación o de certificación. Es importante destacar que, los auditores que realizan la asesoría, no participan del proceso de certificación de la empresa auditada. (World BASC Organization, 2017)

Aspectos a considerar durante los procesos de auditoría

Como en los demás Sistemas de Gestión, existen algunos procedimientos generales tomados en cuenta durante la auditoría:

Acciones correctivas: Debe haber evidencia de mejora continua. Es decir, que el hallazgo fue trabajado para que no vuelva a ocurrir.

Análisis de Riesgo: La empresa debe realizar los análisis de Riesgos en sus áreas y deben estar actualizados a la Norma vigente.

Análisis de la Gerencia: La participación de la Gerencia es uno de los aspectos más importantes que deben ser evidenciados.

Un aspecto importante a tomar en cuenta es la evidencia y documentación de las implementaciones. (BASC Dominicana, 2015)

En el siguiente cuadro se detallan los auditores del Capítulo República Dominicana. En el mismo se señala cuales son auditores de certificación nacional y/o internacional.

Tabla 4. Lista de Auditores y de certificación avalados por WBO en el Capítulo República Dominicana.

Capítulo/Organización	País
Alexis Parra	BASC República Dominicana
Armando Rivas	BASC República Dominicana
Cristian Bavestrello	BASC República Dominicana
Francisco Terrero	BASC República Dominicana
Gilda Sulima Sánchez Suero	BASC República Dominicana
Jorge Comprés Brugal	BASC República Dominicana
José A. Abreu L.	Seguridad & Garantía (SEGASA) - BASC República Dominicana
José Alberto Pérez Rodríguez	BASC República Dominicana
José Antonio Rodríguez Mejía	BASC República Dominicana
Marco Antonio Alfau	BASC República Dominicana
Marcos Antonio Castillo López	BASC República Dominicana
María Dotel Villegas	BASC República Dominicana
Omar Castellanos	BASC República Dominicana
Patricia Muñoz	BASC República Dominicana
Raldy Santos Rodríguez	BASC República Dominicana
Ranarkys Durán	BASC República Dominicana
Vanessa E. López Báez	BASC República Dominicana
William Emilio López Contín	BASC República Dominicana
Yaneri Marielle Lamboglia Ayala	BASC República Dominicana

Fuente: (BASC, 2018)

1.6 Análisis FODA

El análisis FODA (por su acrónimo Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) tiene sus orígenes hacia las décadas del 1960 y 1970. En este segmento de la historia, el Instituto de Investigación de la Universidad de Stanford (SRI), designó un grupo de profesores constituido por Marion Doshier, Dr. Otis Benepe, Albert Humphrey, Robert Stewart y Birger Lie para determinar las razones por las cuales fracasa la planificación corporativa de las empresas. (Análisis FODA, 2018)

La Matriz o Análisis FODA se define como una herramienta de planeación estratégica que evalúa la situación interna de la empresa, es decir las fortalezas y debilidades; y a su vez, realiza una evaluación externa donde se distinguen las oportunidades y amenazas. (Análisis FODA, 2018)

Para hacer una matriz FODA es fundamental comprender los 4 aspectos que intervienen en ella. Como se menciona anteriormente, tanto las fortalezas como las debilidades pertenecen a la parte interna de la organización y se puede interferir directamente sobre ellas. Mientras que las oportunidades y las amenazas son de la parte externa y para actuar en ellas es necesario intervenir en los aspectos internos.

Roberto Espinosa en su portal Web describe los cuatro elementos principales de la matriz FODA de la manera siguiente:

Fortalezas: son todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la organización que permiten explotar oportunidades y construir ventajas competitivas.

Oportunidades: son factores positivos que tienen la oportunidad de ser explotados por la organización, los cuales se deben descubrir en el entorno donde se desarrolla la empresa.

Debilidades: son los puntos donde la empresa carece que la hacen ser inferior frente a la competencia o, desde otro enfoque, son aquellos que pueden ser mejorados.

Amenazas: son situaciones que provienen del entorno donde se desenvuelve la empresa y que pueden poner en peligro su supervivencia.



Figura 4. Representación gráfica de Matriz FODA

Fuente: Elaboración Propia

A partir de un juicio intuitivo se utilizan estos 4 factores del análisis FODA para construir la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) y la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), con el objetivo de realizar un diagnóstico del estado actual en el que se encuentra la empresa en todo el entorno.

Para implementar estas matrices se deben desarrollar los siguientes pasos:

1. Otorgar un peso relativo a cada factor de la matriz MEFE y MEFI a fin indicar la importancia que tiene cada uno para alcanzar el éxito dentro de la industria de empresas de vigilancia, donde 0.0 es poco importante y 1.0 es muy importante. La sumatoria de todos estos pesos asignados para cada una de las matrices debe ser igual a 1.0.

2. Luego se debe de asignar una valoración de 1 a 4 para indicar el grado de importancia de cada factor, donde en la matriz MEFI el 1 representa una debilidad mayor, 2 una debilidad menor, 3 una fuerza menor y 4 una fuerza mayor.

En la matriz MEFE se otorga el valor según como responda la eficiencia de las estrategias de la empresa para cada factor, donde 1 significa que no se está haciendo nada para mejorar y 4 que se está trabajando arduamente (ver tabla 6).

3. Se debe multiplicar el peso con la valoración de cada factor, para obtener el peso ponderado de cada una de las variantes.

4. Se suman todos los pesos ponderados.

El total ponderado de una organización que esté por encima del promedio de valoración de impacto (2.5) indica una posición interna y/o externa fuerte, mientras si está por debajo de este promedio indican una posición débil.

Tabla 5. Tabla Valoración de impacto

Valoración del Impacto	Matriz EFI	Matriz EFE
4	Fuerza Mayor	Superior
3	Fuerza Menor	Superior-Media
2	Debilidad Mayor	Media
1	Debilidad Menor	Malo
2.5	Promedio Ponderado	

Fuente: Elaboración propia

1.7. Análisis de Riesgo

Un riesgo es cualquier factor que tiene posibilidades de ser una amenaza en cualquier perspectiva empresarial. Al analizarse los riesgos posibles se deben tomar acciones preventivas, correctivas o mitigadoras para reducir las probabilidades de que el acontecimiento identificado ocurra. Este análisis se lleva a cabo luego de la identificación del riesgo.

El análisis de riesgo está dentro de la gestión del riesgo como tal, que se compone de identificación, análisis y valoración de las probabilidades.

Los riesgos se clasifican según la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los mismos:

Riesgo no aceptable, Riesgo tipo I: El riesgo requiere de una acción inmediata independientemente del costo, ya que este tipo de riesgo significa una situación de emergencia por lo que deben establecerse controles inmediatos. Este tipo de riesgo debe trabajarse hasta que sea un riesgo tipo 3 o 4 en menos días posibles.

Riesgo no aceptable o aceptable con control específico, Riesgo tipo II: La acción correctiva de este tipo de riesgo debe ejecutarse también en menos días posibles, si la situación se extiende al tiempo establecido deben establecerse controles inmediatos. A diferencia de un riesgo tipo I, para un riesgo de este nivel hay un margen para investigar y analizar la situación con más detalle.

Riesgo aceptable con controles, Riesgo tipo C: Las acciones correctivas pueden trabajarse ocasionalmente de forma oportuna. Las acciones correctivas deben trabajarse en un periodo de 18 meses.

Riesgo aceptable/ Mejorar si es posible, Riesgo tipo 3: Este tipo de riesgo no tiene gran impacto, por lo que puede trabajarse a la vez que otras operaciones de mejora.

Riesgo aceptable, Riesgo tipo 4: Este tipo de riesgo se recomienda mantener las medidas de control, pero darle continuidad a las revisiones para tener control de los posibles cambios.

Perspectivas

Las perspectivas son el punto de vista (área) en el que se enfoca el estudio. Se evalúan las distintas perspectivas de la empresa que permiten englobar los riesgos.

Perspectiva financiera: Pérdida o ganancia económica de la empresa.

Perspectiva de procesos: Operaciones de las actividades de la empresa para llevar a cabo su objetivo.

Clientes: Situaciones que se puedan tener con el cliente.

Aprendizaje y crecimiento: Capacitación del personal, aprendizaje y crecimiento.

Socios: Influencia en los dividendos.

Partes interesadas: Otras áreas afectadas. (NORMA ISO 31000, 2009)

Marco Conceptual

Proceso: Conjunto de trabajos operacionales correlacionadas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos. (VINCA, 2017)

Proceso Crítico: son los procesos vitales de la empresa los cuales requieren de medidas especiales de control y seguridad. (BASC, 2017)

Procedimiento: es un documento que explica cómo realizar una o varias actividades. Cuando el procedimiento es un documento se denomina “procedimiento documentado). (VINCA, 2017)

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 la posibilidad de materialización de un riesgo. BASC (2012).

Gestión de Seguridad: conjunto de actividades encaminadas a la prevención y protección de los riesgos a que están expuestas personas, activos y procesos, de las organizaciones. BASC (2012).

SGSC BASC: Son el conjunto de reglas y principios de seguridad complementados de forma ordenada, los cuales demuestran el cumplimiento de los requisitos para optar por una certificación BASC. (BASC, 2017)

Manual del SGCS BASC: Son los criterios que se deben de tener en cuenta para fines de auditoría donde se describe el alcance del Sistema de Gestión y Control de Seguridad, se desarrolla toda la descripción de cómo la empresa debe de cumplir con los requisitos de la Norma y el Estándar Internacional BASC y las exclusiones justificadas debidamente. (BASC, 2017)

Estándar Internacional de Seguridad BASC: son el conjunto de controles operativos los cuales están enfocados a la gestión de riesgo, de acuerdo al grado de impacto de la carga, necesarios para poder obtener la certificación BASC. (BASC, 2017)

Mapa de Procesos: es la representación gráfica de los procesos que forman parte del alcance del SGCS BASC y sus interacciones. (BASC, 2017)

DHS (Por sus siglas en inglés), Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos, establecido en el año 2002, teniendo como objetivo proteger a la nación de posibles amenazas.

US FCPA: por sus siglas en inglés The US Foreign Corrupt Practices Act, es la ley anticorrupción más aplicada. Nace en 1977 con el fin de introducir la responsabilidad corporativa, la responsabilidad de terceros y la extraterritorialidad por delitos de corrupción. (Gan Integrity INC, 2018)

Gestión de Riesgo: son las técnicas y herramientas utilizadas para dirigir y controlar de manera preventiva el riesgo en una organización mitigando los daños que estos puedan causar. (IRAM Food Mentor SRL, 2015)

Acción de mejora: Son las actividades que se realizan para fortalecer el SGCS BASC y la gestión de riesgo y que contribuyen a la mejora de la empresa para estar en capacidad de lograr los resultados requeridos. (BASC, 2017)

Asociados de Negocios: partes interesadas de la empresa que representan clientes, proveedores y terceros vinculados a la cadena de suministro, considerados con algún nivel de criticidad de acuerdo a la gestión de riesgo de la empresa. (BASC, 2018).

OMC: Organización Mundial del Comercio (WTO, Por sus siglas en inglés, World Trade Organization) es la organización que se encarga de establecer las normas de comercio entre varios países. (OMC, 2018)

Capítulo II- CASO DE ESTUDIO

2.1 Descripción General de la Empresa

SafeOne Security Company es una empresa dedicada a los servicios de vigilancia física y venta de equipos de seguridad electrónica. Está ubicada en la zona metropolitana de Santo Domingo, Av. Estancia Nueva #2, en San Gerónimo, con una estratégica ubicación con fin tener acceso a las principales vías de la ciudad y dar respuesta a sus clientes de manera eficiente en el menor tiempo posible.

En el año 2007 en la ciudad de Santo Domingos, es constituida esta empresa. Con algunas limitaciones financieras, adquiere varios clientes en residencias y locales comerciales. Y años más tarde, logra introducirse al cuidado y seguridad de algunas plazas comerciales más importantes de la ciudad.

Debido al crecimiento de la delincuencia y actos delictivos en el país, así como la creación de buenas referencias entre sus clientes, SafeOne Security Company adquiere una gran demanda, creando así varias sucursales alrededor del país, con fines de poder responder a dichas demandas.

SafeOne Security Company nació como la mejor propuesta de valor de servicios integrados de seguridad y prevención de riesgo, valiéndose de combinaciones de estrategias mixta de recursos humanos e infraestructura técnica, lo cual constituye su enfoque y objetivo principal.

La estructura organizacional, el trabajo en equipo e infraestructura, es movida al conocimiento y sensibilidad del cliente y al sector que pertenezca, lo que permite que SafeOne Security Company cree una perspectiva en lograr el perfil correcto de sus vigilantes, y atender a los factores vulnerables para alcanzar las soluciones de seguridad adaptada a la necesidad individual, siendo esto el punto de diferenciación y factor clave de su éxito.

Esta empresa anteriormente nombrada como Guardianes de la Custodia, a partir del 2007, da un giro completo de negocio que permite presentar un enfoque global de seguridad hasta hoy en día, es decir, que no solo se dedica a vigilancia física sino también a seguridad electrónica y un futuro no lejano al envío de valores.

2.1.1 Objetivos.

Su principal objetivo empresarial es brindar los servicios de vigilancia física y seguridad electrónica, logrando que el cliente se sienta totalmente tranquilo a la hora de confiar sus pertenencias o estructuras físicas.

Esta empresa es una sociedad conformada por Alan Friedman, socio principal y presidente de la empresa, Aurelio Pérez Y Franklin Reyes sus socios minoritarios. Actualmente Sr. Aurelio Pérez es el Gerente General y quien sirvió para darle el enfoque y giro de negocio que la empresa y su presidente necesitaban.

2.1.2 Misión

Proteger la integridad de nuestros clientes, de su patrimonio y de sus relacionados de una manera eficiente con productos y servicios que excedan sus expectativas.

2.1.3 Visión

Ser la empresa con el más alto valor y compromiso de Ética, Capacidad Técnica y Servicio, de manera que nuestros clientes y la sociedad nos asocien como La Seguridad.

2.1.4 Organigrama

La siguiente figura muestra el organigrama de la empresa SafeOne Security Company, compuesta por el Presidente y el Gerente General como cabezas, un gerente de operación, una encargada de Cuentas por Cobrar y Facturación, una Administradora de RR. HH, un encargado Soporte Técnico, un encargado de ventas, los supervisores, un encargado de Armería, una encargada de Servicios Administrativos, y los empleados de Soporte Técnico.

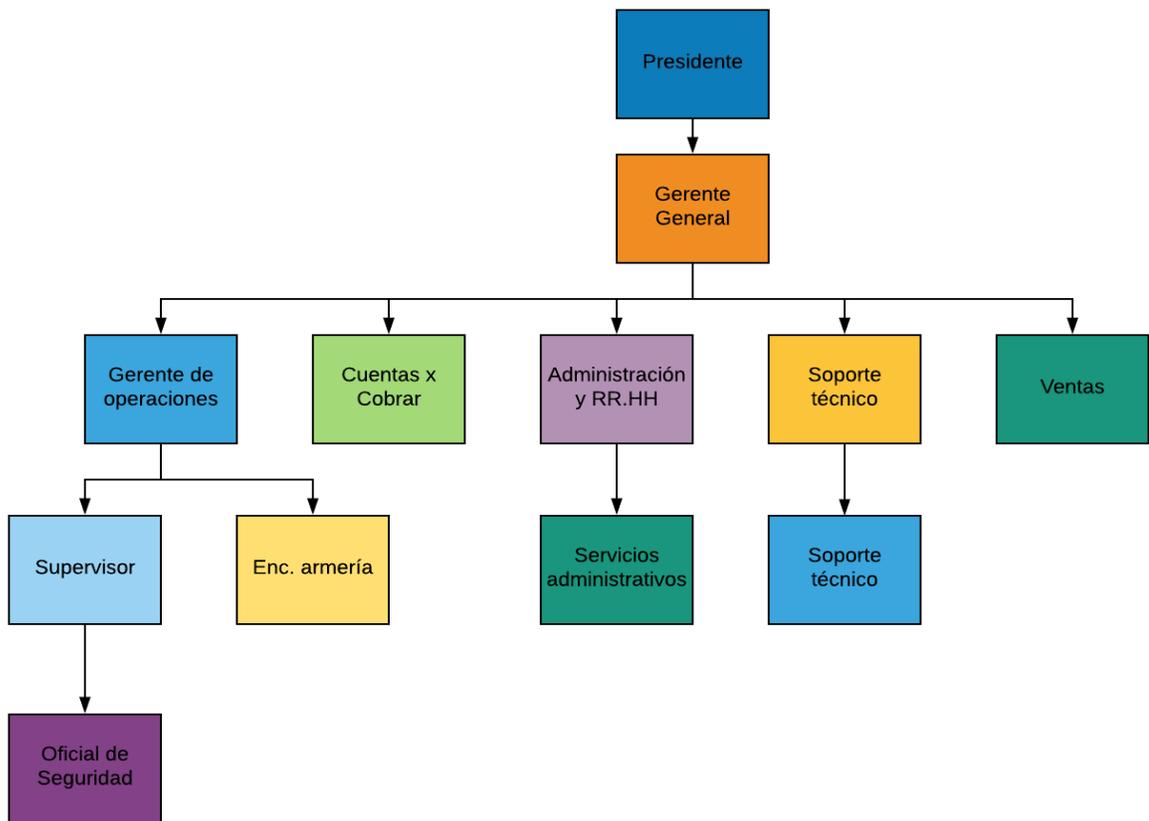


Figura 5. Organigrama de SafeOne Security Company

Fuente: Gerencia de SafeOne Security Company.

2.1.5 Tipos de Servicios de Vigilancia.

Dentro de los servicios de vigilancia física, SafeOne Security Company cuenta con una serie de renglones que permiten desarrollarse de manera diferente y que al igual sus clientes puedan elegir la más conveniente a sus necesidades:

- **Seguridad Activa:**

Personal capacitado para prevenir riesgo, seguimiento continuo de áreas a través de rondas internas y externas, supervisado por rondas motorizadas.

- **Force One (VIP):**

Personal especial de seguridad, de apoyo logístico operativo a los clientes.

- **Escolta de Carga:**

Hombres capacitados en manejo de cargas y vial, que permitan la eficiencia de traslado de bienes de tránsito, minimizando los riesgos de accidentes, con equipamiento de comunicación y reactivo. El mismo puede ser de manera encubierta o debidamente identificados.

- **Seguridad Ejecutiva:**

Personal de seguridad, escolta y cuidado de ejecutivos.

SafeOne está dividida en 2 renglones organizacionales: Área Operativa y Área Administrativa.

Esta empresa tiene dos rubros importantes que permiten el trabajo en equipo y que la agilización de sus operaciones se realice de forma más eficiente: Área operativa y Área Administrativa.

El área operativa cuenta con 325 oficiales de seguridad, 7 supervisores de zona, 1 encargado de armería y 1 Gerente operativo.

En el área administrativa están: 1 Gerente general, 1 encargada de Recursos humanos, 1 encarga de facturación y cobros, 1 asistente administrativa, 1 encargado de soporte técnico y 1 encargado de gestión de ventas.

2.1.5 Principales Clientes de SafeOne Security Company.

Actualmente SafeOne Security Company cuenta con 41 clientes en la seguridad física, 15 clientes en seguridad electrónica para un total de 56 clientes fijos. En la tabla 5 se muestra una lista de los clientes más influyentes en la empresa.

Tabla 6. Lista de Cliente SafeOne Security Company

Cientes	Tipo de Servicio
Acea Dominicana	Vigilancia Física
Amenidades el Embajador	Seguridad Electrónica
Antares del Caribe	Vigilancia Física
Asociación La Nacional de Ahorros y Prestamos	Vigilancia Física
Berr Parcell Service (BPS)	Vigilancia Física
Blue Courier Express	Vigilancia Física
Clinimed	Vigilancia Física
Embajada de Estados Unidos	Vigilancia Física
Epeco SAS	Vigilancia Física
F y S Solar Concept Hispaniola	Vigilancia Física y Seguridad Electrónica
Ferretería Americana	Vigilancia Física
Ferretería Popular	Vigilancia Física
Fraga Dominicana	Vigilancia Física
Galbraith Corporation	Vigilancia Física
José Armenteros	Vigilancia Física y Seguridad Electrónica
Ministerio Bendición	Vigilancia Física y Seguridad Electrónica
Norte Infiesto	Vigilancia Física
Parque Cementerio Puerta del Cielo	Vigilancia Física
Pharmatech Dominicana	Vigilancia VIP Física
Sociedad Francesa de Tecnología Avanzada	Vigilancia Física

Fuente: Gerencia de SafeOne.

2.1.6 Posibles Riesgos de los Servicios.

A pesar de SafeOne Security Company ser una empresa dedicada a ofrecer servicios de vigilancia y seguridad privada, esta no cuenta con un sistema en control y gestión que pueda eliminar los principales riesgos que como empresa esta puede tener.

En una entrevista con el Gerente General de la empresa, Aurelio Pérez nos dio a conocer los principales riesgos que como empresa aún no se ha podido eliminar, entre ellos:

1. Complicidad de los empleados con actividades ilícitas
2. Robo de mercancías o inventarios de las empresas contratante
3. Incompetencia de sus empleados
4. Desconocimiento del manual de procedimientos de operaciones
5. Mal manejo del método de relevo y sistemas de permisos.

Para la aplicación de la norma BASC, en la empresa de seguridad SafeOne Security Company, es sumamente importante valerse de indicadores que puedan medir algunas operaciones y así poder reforzar áreas débiles dentro de la misma.

El indicador debe estar focalizado y orientado a medir aquellos aspectos claves, lo cual implica la necesidad de tener claridad de cuáles son los objetivos o propósitos de la institución, y no todos sino aquellos más relevantes que se relacionan con los productos estratégicos, dirigidos a los usuarios externos. (Armijo, 2014).

Uno de los objetivos de esta investigación es poder determinar la situación actual de la empresa en estudio en cuanto a los requerimientos de la norma BASC para el sistema de gestión en control y seguridad, por ende, se hace necesario el análisis exhaustivo de cada uno de los departamentos (operativo y administrativo), como forma de ir comprendiendo en qué nivel de gestión se encuentra y poder aplicar las mejoras más conveniente a la empresa.

2.1.7 Descripción del Proceso para prestar Servicio.

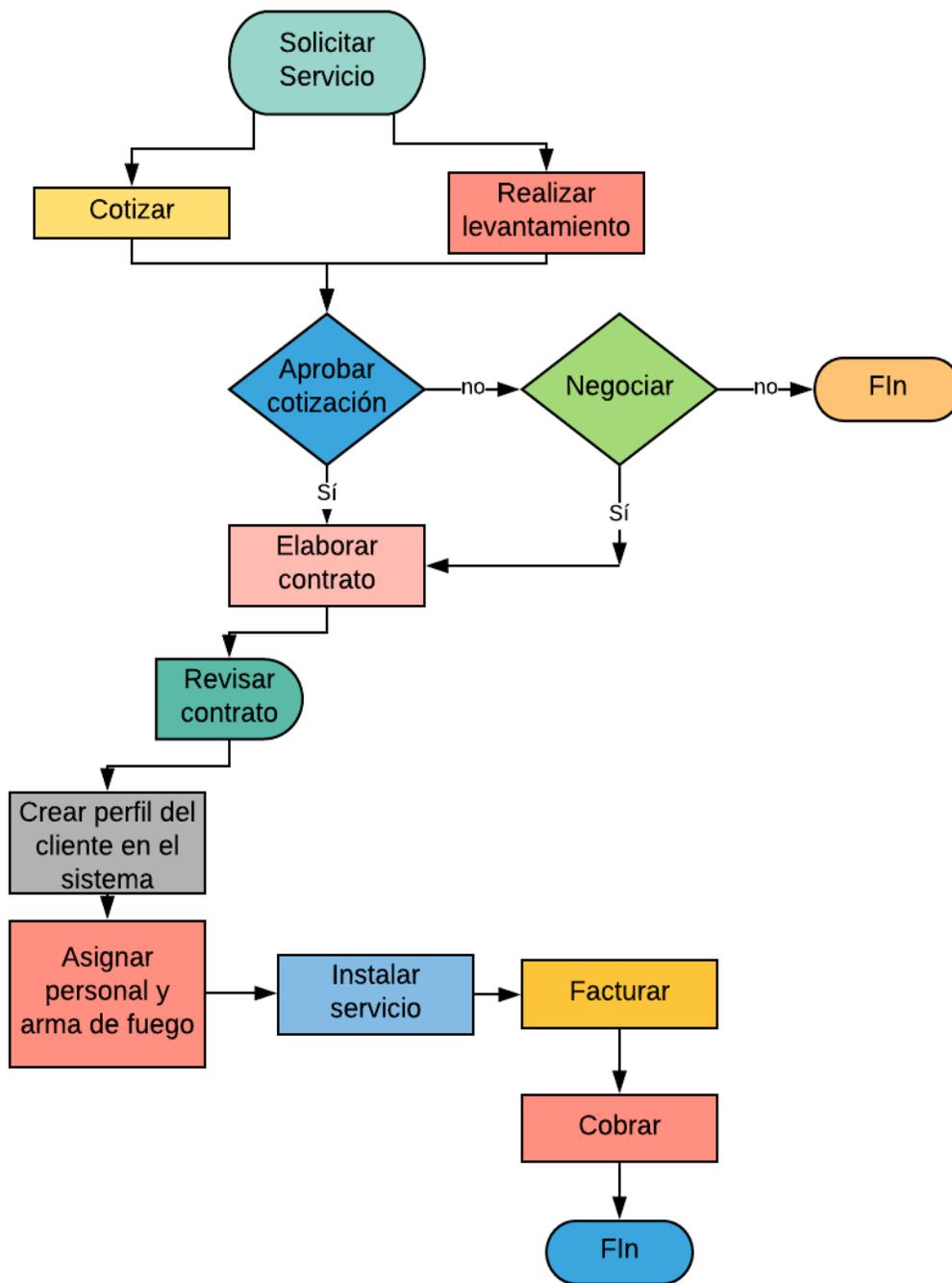


Figura 6. Diagrama de Procesos de SafeOne Security Company

Fuente: Elaboración propia

1. **Solicitar Servicio:** es bajo la necesidad del cliente que nacen los procesos para la instalación, y prestación del servicio, este contacta a SafeOne por las vías correspondiente (correo, teléfono, redes sociales y/o visita personal).
2. **Cotizar:** luego de confirmar la necesidad del cliente, se procede a realizar la cotización con las especificaciones del servicio.
3. **Levantamiento del servicio:** esta parte del proceso puede realizarse de manera conjunta o antes de realizar la cotización. Esta se realiza con fines de verificar las áreas más vulnerables de las instalaciones, confirmar el perfil del vigilante que necesita el servicio, rutas de acceso al lugar y tarifa del servicio.
4. **Aprobación de la Cotización:** en esta etapa del proceso surgen dos condiciones: la aprobación y la no aprobación de la cotización. Si la cotización no es aprobada, se procede a una negociación con el cliente con fin de llegar a un acuerdo, si la negociación no es posible el proceso aquí culmina. Si se llega a una negociación se avanza a la próxima actividad del proceso.

En otro orden, si la cotización es aprobada se avanza a la próxima actividad.
5. **Elaboración del Contrato:** en esta parte se hace un acuerdo legal con las especificaciones del servicio, los deberes y derecho de las partes y demás.
6. **Revisión Contrato:** las partes interesadas revisan que los acuerdos estén debidamente planteados, datos, tarifas, detalles del servicio y cláusulas.

- 7. Crear Perfil del Cliente en el Sistema:** se crea los datos del cliente tales como dirección, tarifa del servicio, correo, personal de contacto, horas asignadas horas de servicio para fines de facturación, cobros y nómina de los empleados.
- 8. Asignar Personal y Arma de Fuego:** Ya luego del levantamiento el departamento operativo procede a asignar al personal conveniente al servicio y el tipo de arma de fuego que amerita el puesto (arma larga, arma corta).
- 9. Instalar el Servicio:** El Supervisor juntamente con el oficial de seguridad van a las instalaciones y proceden a dejar el servicio activo.
- 10. Facturación:** Luego de reportar las horas trabajadas por el vigilante en el sistema, se procede a facturar mensualmente los servicios ofrecidos.
- 11. Cobros:** Luego de realizada la facturación, el cliente cuenta con 10 días de gracia para presentar cualquier reclamo o horas no trabajadas que fueron cobradas, o cualquier discrepancia en la factura. Pasado estos días, se llama al cliente con fines de obtener el pago por los servicios prestados.

Durante el desarrollo de esta investigación estaremos siguiendo pasos descrito en la Figura 7.

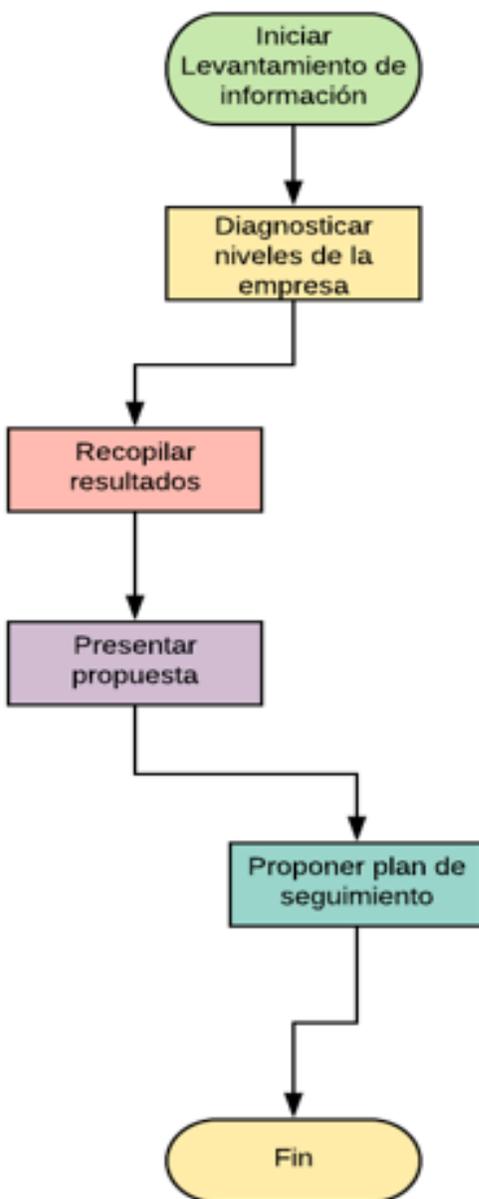


Figura 7. Flujograma de secuencia de metodología de trabajo

Fuente. Elaboración propia

2.2 Diagnóstico Inicial

2.2.1 Diagnóstico Inicial de Protección de la empresa.

Para realizar la propuesta de Gestión en Control y Seguridad acorde a los lineamientos de la Norma BASC, se realiza un diagnóstico inicial para obtener el nivel actual con que cuenta la empresa SafeOne Security Company.

De este modo, esta investigación se apoya en el Formulario F-003, Formulario de Autoevaluación sobre Protección Empresarial, proporcionado en el portal de BASC Dominicana, el mismo se encuentra en el Anexo 2 del trabajo.

Cabe destacar que dicho formulario para la autoevaluación con fines de auditoría no es de orden obligatorio, pero al ser uno de los objetivos a lograr de esta investigación se contempla como soporte para determinar los puntos a favor que tiene la empresa para la certificación.

A continuación, la Figura 8 muestra el porcentaje con que cumple la empresa SafeOne Security Company de los puntos descritos por el formulario F-003:



Figura 8. Diagnóstico de Auto Evaluación de Protección Empresarial de SafeOne Security Company.

Fuente: Elaboración Propia.

Tal como se muestra en el gráfico, SafeOne Security Company obtuvo un 65% de acciones que cumple del total de preguntas del formulario que competen a la empresa de vigilancia y Seguridad Privada.

Por otra parte, obtuvo un 20% de acciones posibles a aplicar, es decir estas acciones se tomarán como brechas para la mejora del sistema de Gestión en Control y Seguridad.

Por último, se obtuvo un 15% en acciones que no cumple, lo que se puede tomar como una oportunidad para la aplicación de acción de mejora para obtener un cumplimiento total.

De ese 15% de acciones que no se cumplen en SafeOne Security Company según el formulario F-003 de autoevaluación sobre protección empresarial se describen en la Tabla 7:

Tabla 7. Puntos del formulario F-003 no aplicados por SafeOne Security Company

Estándar	Medida
Administración al personal	Investigación de otra clase (que no sean de actos criminales o personal)
Seguridad física	Carteles informativos fijados en la empresa
	Mapas de indicación de áreas restringidas
Sistema de Gestión	Certificaciones bajo iniciativa de seguridad (OEA, C-TPAT, ISO 28000)
	Certificaciones bajo otro sistema de gestión (ISO 9001, OSHAS...)

Fuente. Elaboración propia

2.2.1 Análisis FODA

Como parte de herramientas de apoyo para determinar el nivel de Gestión en Control y Seguridad de la empresa en estudio tanto en la parte interna como externa, se utiliza el análisis FODA descrito en el Anexo 8 donde se desglosan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen directamente en las estrategias.

Tabla 8. Matriz FODA empresa SafeOne Security Company

Elementos Internos	
Fortalezas	Debilidades
Estabilidad económica.	Alta rotación de personal.
Cumplimiento del 65% de la Autoevaluación de Protección Empresarial en el diagnóstico inicial BASC.	No se realiza evaluación de riesgo de manera periódica.
Larga trayectoria en el mercado.	Deficiencia en el proceso de reclutamiento.
Servicio con enfoque personalizado	Desvinculación del personal al dejar la empresa.
Buen ambiente laboral.	No existen indicadores de medición del servicio.
Comunicación efectiva.	Posible vinculación en actividades ilícitas por falta de procesos de depuración a los asociados de negocio.
Buena imagen corporativa.	Complicidad de los empleados en actividades ilícitas.
Ubicación estratégica.	Inadecuada ubicación de las armas.
Unidad de atención a reclamaciones del personal.	No hay control en entregas de armas al personal.
	Bajo presupuesto asignado a la publicidad.
	Modelo de servicio limitada.
	Personal con nivel bajo de educación.

Elementos Externos	
Oportunidades	Amenazas
Certificarse internacionalmente.	Inestabilidad económica.
Aumento en la demanda del servicio debido a la inseguridad.	Incertidumbre de niveles de demanda.
Programas de capacitación y desarrollo para los vigilantes.	Cambios de gobiernos desfavorecen proyectos de ley aplicados a la seguridad privada.
	Aumento de ofertas en el mercado.
	Nuevas tendencias delictivas

Fuente: Elaboración propia

Bajo este análisis se realiza una evaluación de los factores internos y externos, donde los valores medios obtenidos muestran el nivel de debilidad y/o fortaleza en los procesos de la empresa. En el desarrollo de la matriz EFE se obtuvo un valor de 2.06, por lo que al ser menor que el promedio ponderado (2.5) indica que la empresa SafeOne Security Company es débil externamente (Ver Anexo 4).

Para los factores de la matriz EFE se obtuvo una ponderación de 1.17, por lo que se considera que la empresa es muy débil en lo externo y necesita ser mejorado. (Ver Anexo 5)

Para mejor visualización en la figura 9 se muestra de forma gráfica la comparación entre el promedio el aceptable y la condición actual de la empresa bajo los parámetros medidos en el análisis FODA.

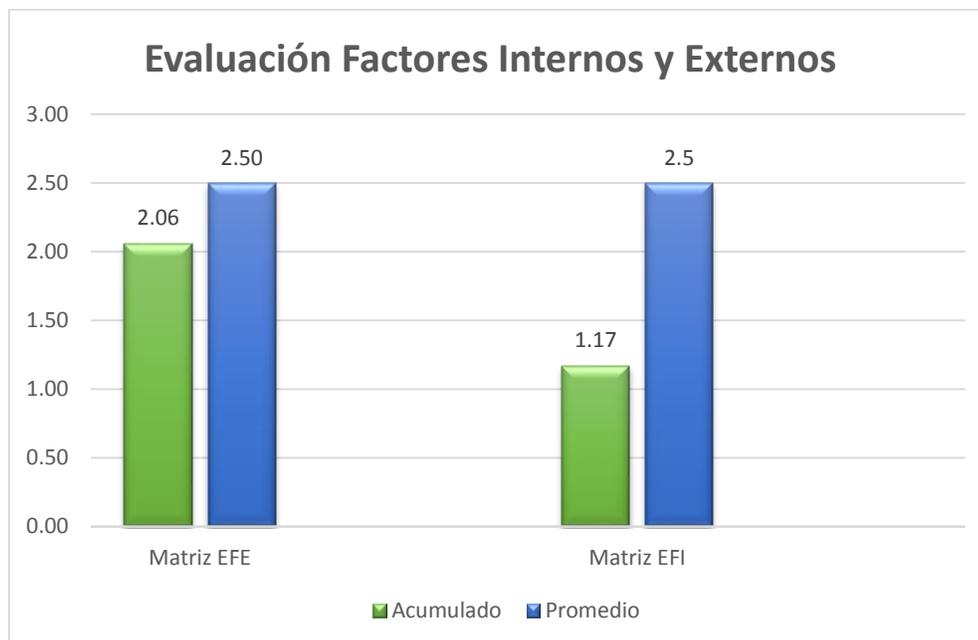


Figura 9. Comparación Matriz de Evaluación Vs. Promedio aceptado

Fuente. Elaboración propia

CAPITULO III: PROPUESTA

La norma BASC exige la creación de un análisis de riesgo y un plan de acción de la empresa a certificarse, los cuales se realizan de acuerdo al modelo comercial que tenga la empresa. La creación e implementación de los mismos están bajo la responsabilidad de SafeOne Security Company.

A continuación, se detallan las características del análisis de riesgos y plan de acción como una propuesta para la empresa en estudio.

3.1 Propuesta de un Análisis de Riesgo

En la estructura del análisis de riesgos se contemplan áreas administrativa, operativa y asociados de negocios. Los riesgos para cada área la empresa SafeOne Security Company son los siguientes:

Área Administrativa: demandas, recibir información de resultados incorrectos, pérdidas económicas de la empresa, tráficos de influencias, recibir sobornos, evaluación del personal, desactualización de la información del personal, recursos asignados al personal, transacciones con dinero falso, facturas de clientes y demás documentaciones, digitación de las horas trabajadas, malversación de fondos, alteración de las informaciones presentadas a la Dirección General de Impuestos Internos, quejas por parte de los clientes, disponibilidad del personal.

Área Operativa: sobornos, realizar actividades ilícitas, abuso de poder, uso de recursos de la empresa, armas de fuego con defectos, disponibilidad de municiones, disparo accidental, agresiones, fatiga del empleado, uso de las armas de fuego, vinculación en actividades ilícitas, retraso o inasistencia, desconocimiento de información, abuso de sustancias, manejo de información confidencial, manejo de la información del cliente, uso de los suministros de la empresa, e instalación inadecuada de los dispositivos de seguridad.

Asociados de Negocio: vinculación en actividades ilícitas, pagos del servicio, selección de proveedores y entrega de mercancía.

Para los riesgos de las áreas mencionadas es dado un nivel de deficiencia, exposición, y probabilidad, con fines de obtener el tipo de aceptabilidad de los riesgos para tomar medidas efectivas a fin de erradicar dichos riesgos.

Tabla 9. Análisis de Riesgo

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCION (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
GERENCIA GENERAL	1.1.1	Demandas	Los empleados y/o empresas externas reclaman supuestos derechos no cumplidos.	Mala imagen de la empresa, gastos asociados	Departamento legal responsable de defender estos casos.	6	1	6	Medio	10	60	III	ACEPTABLE / MEJORAR SI ES POSIBLE
	1.1.2	Recibir informaciones de resultados incorrectas.	Incertidumbre de veracidad de información.	Tomas de decisiones alejada de la realidad.	No existen	10	2	20	Alto	10	200	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO
	1.1.3	Pérdidas económicas de la empresa.	Incapacidad de solvencia financiera.	Caída de la empresa	Fondo capital disponible (colchón financiero)	2	1	2	Bajo	10	20	IV	ACEPTABLE

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCIÓN (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
ADMIN. Y RR.HH	1.2.1	Trafico de influencias.	No seguir los procedimientos para contratación del personal.	Falta de competencias en puesto.	Supervisión de la gerencia en los reclutamientos	6	2	12	Alto	25	300	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO
	1.2.2	Recibir sobornos.	Sobrevalorar remuneración a empleados	Gastos excesivos de la empresa	Contabilidad y auditorias	6	3	18	Alto	25	450	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO
	1.2.3	Evaluación del personal	Fallos en la selección del personal	No se alcanzan los objetivos de la empresa	Supervisión de la gerencia en los reclutamientos	6	4	24	Muy Alto	25	600	I	NO ACEPTABLE
	1.2.4	Desactualización de información del personal	Base de datos desactualizada	Dificultad de contacto en momentos de emergencias	Sistemas informáticos	2	2	4	Bajo	25	100	III	ACEPTABLE / MEJORAR SI ES POSIBLE
	1.2.5	Recursos asignados al personal	Asignación y retiro oportuno de uniformes y carnes de identificación	Uso de uniformes en actividades delictivas	Seguimiento del departamento	2	4	8	Medio	10	80	III	ACEPTABLE / MEJORAR SI ES POSIBLE

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCION (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
FACTURACION Y COBROS	1.3.1	Transacciones con dinero falso	Recibir pagos por servicio prestado con dinero falsificado.	Gestiones bancarias imprevistas	Relaciones bancarias	6	1	6	Medio	10	60	III	ACEPTABLE / MEJORAR SI ES POSIBLE
	1.3.2	Facturas de clientes y demás documentación	Desorganización en entrega de facturas	Entrega de facturas a destiempo	Archiveros físicos y sistemas informáticos	6	1	6	Medio	10	60	III	ACEPTABLE / MEJORAR SI ES POSIBLE
ASISTENCIA ADMIN.	1.4.1	Digitación de las horas trabajadas	Errores en el reporte de las horas trabajadas de los oficiales de seguridad.	Quejas y retrabajo de nomina	Conciliación y revisión antes de reportar horas	6	3	18	Alto	10	180	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCION (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
CONTABILIDAD	1.5.1	Malversación de fondos	Tomar dinero de la empresa para beneficio personal.	Desfalco, quiebra de la empresa.	Supervisión de la gerencia	6	2	12	Alto	100	1200	I	NO ACEPTABLE
	1.5.2	Alteración de información presentada a la DGII	Presentar información falsa a la Dirección General de Impuestos Internos ya sea intencional o no.	Clausura, sanciones, multas o recargos	No existen	10	1	10	Alto	100	1000	I	NO ACEPTABLE
VENTAS	1.6.1	Quejas por parte de clientes	Reclamos de los clientes	Mala reputación de la empresa y/o retiro del servicio	No existe	3	2	6	Medio	10	60	III	ACEPTABLE / MEJORAR SI ES POSIBLE
	1.6.2	Disponibilidad de personal	Personal insuficiente para satisfacer demanda	Pérdida de posibles servicios	Verificar disponibilidad con anterioridad	6	3	18	Alto	10	180	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCION (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
GERENCIA OPERATIVA	2.1.1	Sobornos	Recibir beneficios personales a cambio de asignación de recursos de la empresa a favor del cliente.	Mala distribución de los recursos humanos, se destruye la ética profesional.	No existen	10	1	10	Alto	25	250	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO
	2.1.2	Realizar actividades ilícitas	Robos y mal manejo de información para lograr beneficios propios, en perjuicio de la empresa.	Vincular a la empresa en actividades ilícitas, gastos excesivos	No existen	10	2	20	Alto	60	1200	I	NO ACEPTABLE
	2.1.3	Abuso de poder	Uso de autoridad para acciones no éticas.	Desconfianza, desmotivación e irrespeto del personal y otras áreas.	Comunicación entre RR.HH y el personal	10	1	10	Alto	25	250	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCION (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
SUPERVISORES	2.2.1	Uso de los recursos de la empresa	Utilización de los recursos para realizar actividades ya sean delictivas o personales	Gastos excesivos de combustible, falta de disponibilidad de los recursos, gastos en acciones legales.	No existen	10	3	30	Muy Alto	25	750	I	NO ACEPTABLE
	2.2.2	Sobornos	Recibir beneficios por asignar puestos y/o reportar horas no trabajadas	Personal no apto para el puesto y gastos excesivos	Recibir de la gerencia	10	2	20	Alto	100	2000	I	NO ACEPTABLE
ARMERIA	2.3.1	Armas de fuego con defectos	Armas otorgadas a los oficiales de seguridad en condiciones inadecuadas para el uso por falta de mantenimiento o cambio	Accidentes laborales, muerte, robos, entre otros.	Mantenimiento quincenal	10	1	10	Alto	100	1000	I	NO ACEPTABLE

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCION (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
	2.3.2	Disponibilidad de municiones	Las armas no están listas para servicio al momento de necesitarlas.	Vulnerabilidad del personal en el puesto	No existen	10	2	20	Alto	100	2000	I	NO ACEPTABLE
OFICIALES DE SEGURIDAD	2.4.1	Disparo accidental	Atentar contra alguien o algo por accidente con arma de fuego.	Muertes, discapacidad laboral, costos en accidentes laborales, demandas	Entrenamientos para el uso de armas de fuego	10	1	10	Alto	100	1000	I	NO ACEPTABLE
	2.4.2	Agresiones	Oficial de seguridad expuesto a maltrato en el lugar de trabajo.	Lesiones físicas y/o psicológicas.	No existen	10	3	30	Muy Alto	100	3000	I	NO ACEPTABLE
	2.4.3	Fatiga del empleado	Cansancio del oficial de seguridad.	Accidentes y/o robos	Asignación de trabajo no mayor a 12 horas por día	2	4	8	Medio	100	800	I	NO ACEPTABLE

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCION (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
	2.4.4	Uso de las armas de fuego	Desconocimiento del uso de las armas.	Accidentes	Entrenamientos para el uso de armas	10	2	20	Alto	100	2000	I	NO ACEPTABLE
	2.4.5	Vinculación en actividades ilícitas	Complicidad en actividades delictivas	Robo de mercancía, gastos para reponer daños, cancelación del vigilante.	No existen	10	1	10	Alto	60	600	I	NO ACEPTABLE
	2.4.6	Retrasos o inasistencia	Llegada a destiempo o ausencia	Robos, caos en la logística del personal, quejas de los clientes	Visitas regulares de los supervisores en los puestos de trabajo.	6	4	24	Muy Alto	60	1440	I	NO ACEPTABLE

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCIÓN (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
	2.4.7	Desconocimiento de información	No conocen las normas de seguridad	Malas prácticas de trabajo.	No existen	10	2	20	Alto	100	2000	I	NO ACEPTABLE
	2.4.8	Abuso de sustancias	Adicción a las drogas, abuso de alcohol.	Suspensión del servicio, robos o pérdidas de mercancías, degrada la imagen de la empresa.	Realización de antidoping antes y después de la contratación	2	2	4	Bajo	60	240	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO
	2.4.9	Manejo de información confidencial	Uso no adecuado de las informaciones suministradas.	Violación de acuerdo de confidencialidad, pérdida de mercancías, robos.	No existen	10	2	20	Alto	60	1200	I	NO ACEPTABLE

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCIÓN (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
SOPORTE TECNICO	2.5.1	Manejo de la información del cliente.	Uso de información estratégica de seguridad del cliente para actos delictivos.	Sospecha de robos o pérdida de mercancía constantes.	Contrato de confidencialidad	6	2	12	Alto	60	720	I	NO ACEPTABLE
	2.5.2	Uso de los suministros de la empresa	Reportar uso de materiales de la empresa en proyectos ficticios.	Gastos excesivos, pérdida de inventario.	No existen	2	4	8	Medio	60	480	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO
	2.5.3	Instalación inadecuada de los dispositivos de seguridad	Instalar cámaras, alarmas, y otros dispositivos en zonas que no son necesarias.	Inversión innecesaria, vulnerabilidad en áreas críticas, gastos excesivos.	Levantamiento de áreas críticas	6	2	12	Alto	100	1200	I	NO ACEPTABLE

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCION (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
CLIENTES	3.1.1	Vinculación en actividades ilícitas	Tener algún tipo de relación con agentes del narcotráfico, lavado de activos, etc.	Asociación indirecta en actividades ilegales.	No existen	10	2	20	Alto	25	500	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO
	3.1.2	Pagos del servicio	Realización del pago por el servicio prestado fuera del tiempo establecido.	Retrasos en las cuentas por pagar de la empresa.	Seguimiento a la fecha límite de pago	6	4	24	Muy Alto	10	240	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES				EVALUACION DEL RIESGO							
ÁREA DE ACTIVIDAD	No.	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICION (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (ND*ND)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO E INTERVENCION (NR)	INTERPRETACION DEL NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
PROVEEDORES	3.2.1	Selección de proveedores	Filtración de proveedores involucrados en actividades ilícitas o proporcionen un producto asociado al narcotráfico	Vinculación no intencionada en actividades ilícita.	No existen	10	2	20	Alto	25	500	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO
	3.2.2	Entrega de mercancía	Recibimiento conforme de mercancía incorrecta, defectuosa o a destiempo	Retraso en las actividades de las áreas impactadas, gastos fuera de presupuesto.	No existen	10	2	20	Alto	25	500	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECÍFICO

Esta evaluación de riesgos de la empresa SafeOne Security Company con miras a la certificación en la norma BASC, como se muestra en la Tabla 10, proporcionó como resultado que el 47% de los riesgos identificados son de nivel no aceptable, el 34% de los riesgos fueron de nivel no aceptable o aceptable con control específico, mientras que el 16% corresponde a un nivel aceptable o con mejora si es posible, por último el solo un 3% en los riesgo de nivel aceptable.

Para más detalles de los criterios utilizados en el análisis de riesgo ver Anexo 12.

Tabla 10. Evaluación de Análisis de Riesgos

TABLA DE RIESGOS			
NO. DE RIESGOS	DESCRIPCION	CANTIDADES	PORCENTAJE
I	NO ACEPTABLE	18	47%
II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON CONTROL ESPECIFICO	13	34%
III	ACEPTABLE/MEJORAR SI ES POSIBLE	6	16%
IV	ACEPTABLE	1	3%
Total		38	100%

Como se observa en el diagrama de Pareto (Ver Figura 10), los riesgos no aceptables y aceptables con controles representan el 82% del total de riesgos contemplados en el análisis, mientras que el 18% corresponde a riesgos aceptables/mejoras si es posible y aceptable.

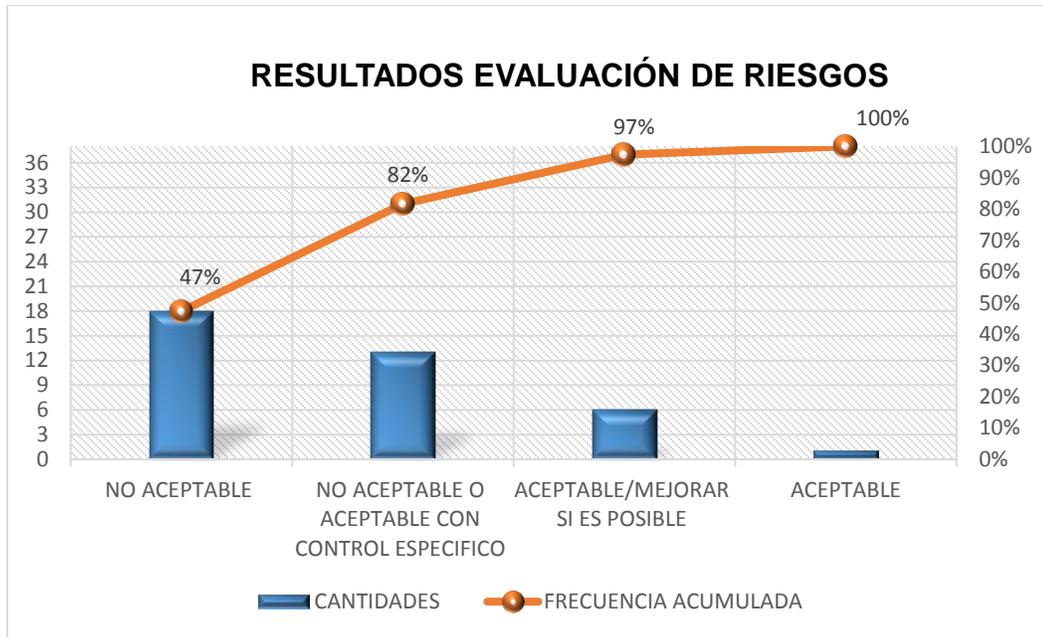


Figura 10. Resultado Análisis de Riesgo

Fuente. Elaboración Propia

3.2 Propuesta de un Plan de Acción

Para la elaboración del plan de acción como propuesta a la empresa SafeOne Security Company, se apoya del análisis de riesgos creando una medida preventiva o correctiva para cada factor fuera de los niveles aceptables. Las acciones que aplican para este tipo de empresa son: Asociados de Negocios, Seguridad en los procesos relacionados con el Personal, Control de Acceso y Seguridad Física, Seguridad en los Procesos con la Tecnología y la Información, Administración de Recursos Humanos y Decisiones Corporativas, tal como se muestra en la Tabla 11. Estos ayudarán a entender los procesos, definir las actividades de cada colaborador y medir los comportamientos.

Tabla 11. Plan de acción para SafeOne Security Company

ACCION	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	CUANTIFICADOR	RESPONSABLE	RIESGO ASOCIADO
1. Asociados de Negocio							
Depuración de los proveedores y clientes	Crear un ambiente de negocio seguro	100% de los asociados de negocio depurados	Ascendente	Und	Lista de clientes y proveedores	Depto. Compras y Depto. Ventas	3.2.1
Entrega de órdenes de compra en el tiempo establecido	Asegurar que las provisiones estén disponibles en el momento oportuno, así evitar retrasos en las labores.	100% de las ordenes entregadas a tiempo	Ascendente	%	Ordenes colocadas y Órdenes recibidas	Depto. Compras	3.2.2
Seguimiento de cumplimiento de pagos por servicios prestados	Mantener un control estándar de emisión de facturas y cobro de las mismas.	100% de facturas saldadas	Ascendente	Und	Facturas emitidas-facturas saldadas	Facturación y cobros	1.3.2 - 3.1.2.
2. Seguridad en los Procesos de información de la Carga							
No aplica							

ACCION	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	CUANTIFICADOR	RESPONSABLE	RIESGO ASOCIADO
3.Seguridad en los procesos relacionados con el personal							
Depuración del personal en el proceso de reclutamiento	Contar con empleados ajenos a actividades ilícitas	Todos los empleados	Ascendente	%	#empleados seleccionados/#empleados reclutados*100	RR. HH	1.2.3 - 3.1.1
Establecer un proceso estándar de reclutamiento	Garantizar que todos los empleados pasen por el mismo proceso de reclutamiento y se contraten según el perfil establecido por la empresa.	Todos los empleados	N/A	N/A	N/A	RR. HH	1.2.1
Desvincular al personal, luego de finalizado el contrato de trabajo	Evitar actividades ilícitas en nombre de la empresa por exempleados.	Todos los empleados	N/A	%	#Empleados desvinculados/#de salida de empleados*100	RR. HH	1.2.5

ACCION	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	CUANTIFICADOR	RESPONSABLE	RIESGO ASOCIADO
Capacitación y entrenamiento del personal de trabajo	Preparar al personal para que realice su trabajo con eficiencia.	≥80%	Ascendente	%	# empleados capacitados / # empleados* 100	RR. HH y Gerencia Operativa	2.4.1 - 2.4.7
Incentivo por identificar actividades ilícitas dentro de su área de trabajo	Detectar prácticas ilícitas	≥1	Descendente	%	#real de actividades ilícitas/# de actividades ilícitas reportadas	Gerencia General y Gerencia Operativa	2.1.2 - 2.4.5
Pruebas aleatorias del mantenimiento o realizado a las armas de fuego.	Garantizar el buen estado de las armas de fuego.	100% de las armas de fuego	N/A	N/A	# de accidentes por armas defectuosas/# de accidentes*100	Gerencia Operativa	2.3.1
Entrenamiento de uso de armas de fuego	Capacitar a los oficiales de seguridad para el uso de armas de fuego	Todos los oficiales de seguridad	Ascendente	%	#de oficiales entrenado/#total de oficiales	Gerencia Operativa	2.3.1 - 2.4.4

ACCION	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	CUANTIFICADOR	RESPONSABLE	RIESGO ASOCIADO
4.Control de Acceso y Seguridad Física							
Capacitación al personal de operación para el uso de herramientas tecnológicas de control de acceso	Preparar al oficial de seguridad para el manejo de todas herramientas de control de acceso para impedimento del paso de personal no autorizado.	Todos	Ascendente	%	#personal capacitado/#de empleados	Gerencia Operativa / RR.HH	2.4.4 - 2.4.7
Capacitación para la inspección de documentos o mercancías (para casos que amerite)	Evitar el paso de objetos o mercancías no autorizadas al lugar	≥80%	Ascendente	%	#personal capacitado/#de empleados	Gerencia Operativa / RR.HH.	2.4.9

ACCION	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	CUANTIFICADOR	RESPONSABLE	RIESGO ASOCIADO
Señalización de áreas restringidas	Dar a conocer las áreas autorizadas o no de la estructura física de la empresa	Todas las áreas	Ascendente	N/A	N/A	Gerencia General/RR.HH	N/A
Colocar carteles informativos y concientización en la empresa	Brindar información actualizada de los datos de interés según el área de trabajo	Todos	Ascendente	N/A	N/A	RR.HH	N/A
Inducción del Personal a su lugar de trabajo	Dar a conocer todas las áreas de su lugar de trabajo (empresa SafeOne y Cliente)	N/A	N/A	N/A	N/A	Gerencia Operativa	N/A
5.Seguridad en los procesos relacionados con la Tecnología y la información							
Protección de la documentación digital	Garantizar la seguridad de las documentaciones digitales	Todas	N/A	N/A	N/A	Técnico de Seguridad Electrónica	2.4.9- 2.5.1

ACCION	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	CUANTIFICADOR	RESPONSABLE	RIESGO ASOCIADO
Crear perfil de autorización	Limitar el acceso a información o sistemas del personal según su función	100%	Ascendente	%	N/A	Técnico de Seguridad Electrónica	2.4.9- 2.5.1
Implementar un sistema informático de actualización de datos.	Mantener la información de los vigilantes y demás personal actualizada.	Todos los empleados	N/A	N/A	N/A	RR. HH	1.2.4
Implementar un dispositivo de detección de billetes falsificados.	Garantizar la legalidad de todo el dinero que entra a la empresa por caja chica.	N/A	N/A	N/A	N/A	Facturación y Cobros	1.3.1
Crear una línea para reportes y sugerencias anónimas.	Controlar el abuso, violaciones a los principios de la empresa, malas prácticas de conducta y/o éticas.	N/A	N/A	N/A	N/A	RR. HH	2.1.1 - 2.1.3- 2.2.2 - 2.4.2

ACCION	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	CUANTIFICADOR	RESPONSABLE	RIESGO ASOCIADO
Implementar herramienta de control de llegada del Oficial de seguridad a su puesto de trabajo.	Rastrear entra y salida del oficial a su puesto de trabajo en tiempo real para el control de horas trabajadas y aseguramiento de la calidad del servicio.	Todos los oficiales de seguridad	Ascendente	%	N/A	Gerencia General, Gerencia Operativa y Técnico Seguridad Electrónica	1.2.2 - 1.4.1 - 2.4.6
6. Administración de Recursos							
Administrar los requerimientos de materiales.	Asegurar que los materiales de la empresa se estén utilizando exclusivamente en actividades por y para la misma.	100% de los materiales	Ascendente		N/A	Departamento de Compras	2.5.2 - 2.3.2

ACCION	OBJETIVO	META	SENTIDO	UND	CUANTIFICADOR	RESPONSABLE	RIESGO ASOCIADO
Implementar un Sistema de Posicionamiento Global (GPS)	Controlar las rutas realizadas y a su vez el consumo de combustible de los supervisores técnicos.	Todos los Supervisores	N/A	N/A	N/A	Gerencia Operativa y Técnico de Seguridad Electrónica	2.2.1
7. Decisiones Corporativa							
Actualización de las políticas de la empresa y contratos de clientes	Asegurar que la empresa no sufra demandas injustas por mala interpretación de políticas y/o contratos.	100% días laborales sin demanda	Ascendente	%	#días laborales sin demandas/#días laborables	Gerencia General	1.1.1 - 2.4.9
Convocatoria de reuniones semanales	Tomar acciones preventivas y correctivas a partir del comportamiento actual de la empresa.	Todos los departamentos	Lineal	N/A	N/A	Gerencia General	1.1.2 - 1.1.3 -1.4.2 - 1.5.1

En la Figura 11 se detalla la cantidad de interacciones que tiene cada departamento en el plan de acción. Es evidente que el departamento de Recursos Humano y la Gerencia Operativa juegan un papel fundamental en la implementación de dicho plan de acción.

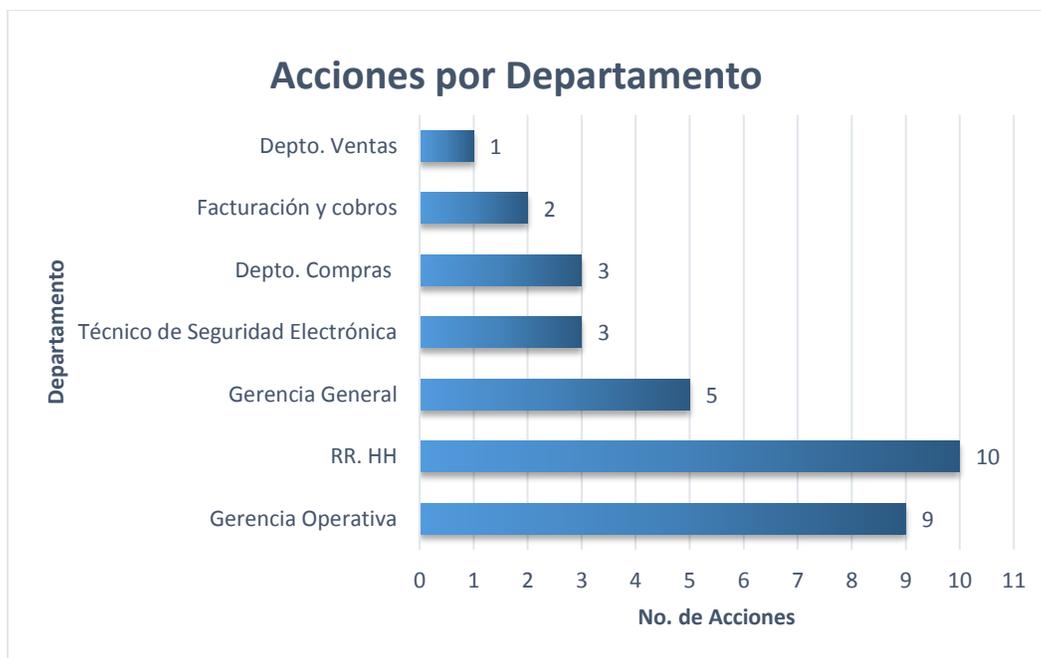


Figura 11. Acciones contempladas por departamento

Fuente Elaboración propia

3.3 Sistemas de Control

Actualmente la empresa SafeOne Security Company cuenta con herramientas de control interno, como reportes y formularios de entrega, descargo o recibimiento. Por tanto, nos limitaremos a proponer sólo los formularios que en nuestra investigación vimos son apropiados para mejorar el control interno.

Debido a la gran responsabilidad que la empresa tiene con relación a la integridad de los activos de sus clientes, los oficiales de seguridad deben portar armas de fuego, herramientas de defensa personal, entre otros dispositivos. Se propone la utilización del Formulario de Entrega de Arma (FEA) (Ver Anexo 6), para el control de entrega de arma a los oficiales de servicio en su puesto de trabajo. La utilización del formulario permite controlar y manejar información confiable con respecto a la ubicación, estado de dichos dispositivos y los datos del portador responsable.

Por otro lado, se propone el Formulario de Entrega Uniforme (FEU) (Ver Anexo 7), para el correcto manejo de dicho inventario, y que el responsable pueda manejar en forma ágil y rápida las cantidades a solicitar cuando sea necesario y a entregar a los oficiales de seguridad.

En cumplimiento al plan de acción propuesto (Ver Anexo 8) en el apartado “Desvincular al personal, luego de finalizado el contrato de trabajo” se propone el Formulario Devolución de Uniforme (FDU), donde se describa el tipo de uniforme e identificación del personal (carné) que el empleado entrega en forma de descargo al departamento de RR. HH., al momento de su renuncia.

Para el control de asistencia de los oficiales de seguridad, se propone el Formulario Reporte de Ausencia (FRA) (Ver Anexo 9) para que el supervisor informe al responsable de la digitación de horas a dichos oficiales, pueda descontar las horas no trabajadas, y las razones por la que se alega el oficial de seguridad no asistió a su puesto de trabajo. De igual forma, este formulario aporta a la toma de decisiones por parte del departamento de RR. HH, ya que dicho formulario se anexa al expediente de la persona que comete la falta.

Para el control de permisos otorgados al personal, se recomienda la reestructuración del formulario, tal como se muestra en el Anexo 10, con fines de que el personal se familiarice y pueda llenar correctamente el formulario.

3.4 Plan de Supervisión y Seguimiento al SGSC

Es de vital importancia contar con un plan para el seguimiento al SGCS, ya que esto permitirá la estabilidad y permanencia de éste, logrando los objetivos de la empresa.

Nos encauzamos a proponer un plan de seguimiento y supervisión del SGCS basado en las auditorías internas a fin de que la empresa pueda crear acciones de mejora a los procesos e identificar las actividades que no están acorde al sistema, y logrando el perfeccionamiento de ésta. (Ver Anexo 11)

CONCLUSIONES

Con la realización de esta investigación se obtuvieron los resultados con relación al estado de la empresa SafeOne Security Company con miras a la certificación BASC.

Inicialmente, se realizó un diagnóstico de los niveles de cumplimiento de los lineamientos de la norma BASC en donde los resultados arrojaron que SafeOne Security Company cumple con el 65% de los requerimientos establecidos por el formulario de autoevaluación sobre protección empresarial, un 20% de procesos posibles de aplicar y un 15% sin cumplir. Los principales factores evaluados fueron: políticas establecidas, control de procedimientos mediante información documentada, trazabilidad de los procedimientos con apoyo de sistemas informáticos, procedimientos relacionados con el personal, control de acceso y certificaciones existentes. Para la obtención de estos resultados se analizaron los procesos de políticas corporativas, administración del personal, seguridad física y documental, sistemas de gestión y acuerdos de seguridad.

Como soporte a los datos obtenidos, se estudió la situación de la empresa en cuanto a sus estrategias mediante un análisis FODA, con el cual se concluyó que la empresa es débil tanto en sus factores internos como externos. Para cumplir con uno de los requerimientos de la Norma BASC y para abordar las situaciones críticas de la empresa se realizó un análisis de riesgo el cual arrojó que el 82% de los factores evaluados están dentro de nivel de riesgo no aceptable por lo que se recomienda ser tratado con acciones correctivas a corto plazo.

Los datos de riesgos obtenidos permitieron desarrollar una propuesta de plan de acción que permita que la empresa SafeOne Security Company pueda alcanzar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por la Norma BASC. Las principales acciones propuestas fueron: depuración de clientes y proveedores, capacitación y entrenamiento del personal de trabajo en el lugar de trabajo como del uso de herramientas de trabajo y control de acceso y protección de la información digital.

Se proponen sistemas de control mediante formularios de entrega de herramientas (uniformes y armas), ausencias y modificación de formulario de permisos otorgados como también procedimientos correctos de ejecución de cada uno. Finalmente, se presenta un plan de supervisión y seguimiento que garanticen la estabilidad del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las supervisiones o auditorías internas del SGCS propuestas en el Capítulo III de esta investigación, se realicen por lo menos 2 veces por año.
- Para una correcta implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad en SafeOne Security Company, se recomienda tomar en cuenta las propuestas presentadas en el Capítulo III de esta investigación.
- Antes de la implementación del SGCS se recomienda crear etapas de sensibilización al personal, tales como charlas, capacitaciones, talleres, entre otros, que permitan el empoderamiento del personal en dicho sistema.
- Para la integración y motivación del personal en la implementación del SGCS, se recomienda crear programas de incentivos a mejores prácticas por departamento.
- Se recomienda la capacitación continua del personal con relación al uso de sus herramientas de trabajo, el llenado correcto de reportes y formularios usados internamente, y presentación de los beneficios del uso de los mismos.
- Realizar un análisis de riesgo cada año con el objetivo de conocer el impacto de los mismos, reducir la incertidumbre ante futuras amenazas, poder generar alternativas que ayuden a reducirlos.
- Para dar un seguimiento continuo al plan de acción, se recomienda establecer periodos de tiempo a cada indicador propuesto, con fines de revisar el estado de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (26 de febrero de 2014). *Sistema de Gestión de Seguridad una Inversión Oportuna*. BASC República Dominicana. Obtenido de <http://www.basc.org.do/articulos-seguridad/41-sistemas-gestion-seguridad-una-inversion-oportuna>
- BASC. (30 de mayo de 2018). *BASC*. Obtenido de <https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/como-trabajamos>
- BASC Colombia. (2017). *BASC Colombia*. Obtenido de <https://www.basccolombia.org/>
- BASC Costa Rica. (2017). *BASC Costa Rica*. Obtenido de <http://basc-costarica.com/>
- BASC Dominicana. (2015). Obtenido de <http://www.basc.org.do/servicios/auditorias>
- BASC Dominicana. (2015). Obtenido de <http://www.basc.org.do/basc/acerca-nosotros>
- BASC El Salvador. (2013). *BASC El Salvador*. Obtenido de <http://www.bascelsalvador.org/BASC-ARTICULOS/empresas-fundadoras.html>
- BASC México. (2018). Obtenido de <http://www.nuevo.wbasco.org/es/capitulo/basc-mexico>
- BASC Panamá. (2013). Obtenido de <http://www.bascpanama.org/>
- BASC Perú. (2017). Obtenido de <https://www.bascperu.org/basc5.php>

- BASC Venezuela. (2017). Obtenido de <http://www.bascvenezuela.org/web/>
- BASC. (2018 de abril de 2018). Obtenido de <http://www.basc.org.do/basc/junta-directiva>
- BASC Dominicana . (2015). Obtenido de <http://www.basc.org.do/afiliacion>
- BASC. (10 de Agosto de 2017). *Business Alliance for Secure Commerce*. Obtenido de [file:///C:/Users/rdpower/Downloads/Glosario%20de%20t%C3%A9rminos%20V5%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/rdpower/Downloads/Glosario%20de%20t%C3%A9rminos%20V5%20(1).pdf)
- Castellanos, O. (28 de octubre de 2016). *BASC Dominicana*. Obtenido de <http://www.basc.org.do/articulos-seguridad/101-basc-y-el-afc>
- Gan Integrity INC. (2018). *GAN Business Anti-Corruption*. Retrieved from <https://www.business-anti-corruption.com/anti-corruption-legislation/fcpa-foreign-corrupt-practices-act/>
- Homeland Security. (2018, Mayo 2). Obtenido de <https://www.dhs.gov/privacy-policy>
- IRAM Food Mentor SRL. (2015). Obtenido de <http://archivo2016.justicia2020.gob.ar/wp-content/uploads/2016/08/NORMA-31000-Gestion-de-Riesgo.pdf>
- Oriente, B. (2014). *Reglamento para la afiliación y certificación BASC*. Obtenido de

<http://www.bascoriente.org/administrador/repositorio/file/REGLAMENTO%20PARA%20LA%20AFILIACION%20Y%20CERTIFICACION-%20%20NUEVO%202014.pdf>

- OMC), O. M. (2018). Obtenido de https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/whatis_s.htm
- Pérez, E., & Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de la calidad (ISO 9001:2000) en Cooperativas y empresas de Economía Solidaria*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- SENA. (n.d.). *World Customs Organization*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/organizacion-mundial-de-aduana-oma/>
- TIBA. (2018). Obtenido de <https://www.tibagroup.com/es/operador-economico-autorizado>
- UNECE. (2012). Obtenido de <http://tfig.unece.org/contents/authorized-economic-operators.htm>
- U.S. Customs and Border Protection. (Noviembre de 2016). *CBP*. Obtenido de <https://www.cbp.gov/site-policy-notices/privacy-policy>
- *U.S. Customs and Border Protection*. (2017, junio 22). Obtenido de <https://www.cbp.gov/border>
- VINCA. (2017). *Normas 9000*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx>

- World BASC Organization. (2017). *World BASC Organization*. Obtenido de file:///C:/Users/Inspiron/Downloads/NORMA%20INTERNACIONAL%20BASC%20V5.pdf
- World BASC Organization. (2018). *World BASC Organization*. Obtenido de <http://www.wbasco.org/es/basc-en-el-mundo/paises-miembros>
- World Basc Organization (2018). Quiénes somos. Miami, EU. Obtenido de <https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/quienes-somos>.
- *International Standard Norma ISO 31000 (2018). Risk management Guidelines (2nd.ed)*. Geneva.

ANEXOS

Anexo 1. Listado de empresas dominicanas con certificación BASC

EMPRESA	SEDE	SECTOR	FECHA VENCIMIENTO
Agencia Marítima Oriental	Santo Domingo	Agente de Carga / Agente Marítimo	19/12/2018
AGENTES Y ESTIBADORES PORTUARIOS S.A.S.	Santo Domingo	Agente de Carga / Agente Marítimo	16/4/2019
Almacenes y Frigoríficos Dominicanos, S.A	Oficina Principal	Operador Logístico	2/12/2018
C-LOGISTICS SOLUTIONS SRL	Santo Domingo	Agente de Carga / Agente Marítimo	26/10/2018
CERVECERIA NACIONAL DOMINICANA	Santo Domingo	Exportador	19/12/2018
Consortio Cítricos Dominicanos	Santo Domingo	Exportador	19/12/2018
Corporación de Seguridad Integral, S.R.L	Santo Domingo	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	1/9/2018
Davis & Geck Caribe / MEDTRONIC	Edificio #1	Exportador	23/8/2018
Davis & Geck Caribe / MEDTRONIC	Edificio #2	Exportador	23/8/2018
Díaz Jorge Expert Cargo SRL	Boca Chica	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	1/9/2018
DOMINICAN INTERNATIONAL FORWARDING (DIF)	Santo Domingo	Operador Logístico	1/9/2018
Dominican Watchman National	Santo Domingo	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	21/12/2018
ET Heinsen S.A.S.	Terminal Haina	Transportador Marítimo / Fluvial	26/10/2018
ET Heinsen S.A.S.	Oficina Caucedo	Transportador Marítimo / Fluvial	26/10/2018
ET Heinsen S.A.S.	Santo Domingo	Transportador Marítimo / Fluvial	26/10/2018
FABRICA DE REFRIGERADORES COMERCIALES	Santo Domingo	Importador	26/10/2018
Frederic Schad, SAS	Zona Franca San Isidro	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	21/12/2018
Frederic Schad, SAS	Centro de Distribución	Operador Logístico	21/12/2018
Frederic Schad, SAS	Terminal de Transporte	Transportador de Carretera	21/12/2018
Gerdau Metaldom, S.A	Parque Industrial Duarte	Exportador	8/9/2018
Gerdau Metaldom, S.A	Zona Industrial La Isabela	Exportador	8/9/2018
Guardianes de la Región, S.R.L.	Santo Domingo	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	19/12/2018
HAINA INTERNATIONAL TERMINALS	Haina	Terminal Portuario, Marítimo o Fluvial	1/9/2018
HISPANIOLA FREIGHT SERVICES SRL	Santo Domingo	Transportador de Carretera	21/12/2018
INCORP, SRL	Santo Domingo	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	1/9/2018
INVERSIONES STONEWOOD DOMINICANA	Caucedo	Servicios Portuarios y Marítimos Complementarios	19/12/2018
L & G INTERNATIONAL MOVERS S.R.L.	Santo Domingo	Operador Logístico	16/4/2019

L & G INTERNATIONAL MOVERS S.R.L.	Almacén Boca Chica	Operador Logístico	16/4/2019
LATIN AMERICAN FREE ZONE INVESTMENT DOMINICANA INC.	Haina	Zona Franca y Parques Industriales / Empresariales	16/4/2019
Marine Express Dominicana	Santo Domingo	Transportador Marítimo / Fluvial	21/7/2018
Marine Express Dominicana	Centro Op. Pto Santo Dgo.	Transportador Marítimo / Fluvial	21/7/2018
MARITIMA DOMINICANA S.A.S.	Santo Domingo	Transportador Marítimo / Fluvial	19/12/2018
Mediterranean Shipping Company Dominicana, S.R.L.	Santo Domingo	Transportador Marítimo / Fluvial	13/7/2018
Mejía Arcala S.R.L.	El GOLFO	Importador	19/12/2018
Mejía Arcalá S.R.L.	Santo Domingo	Importador	19/12/2018
Mejía Arcala S.R.L.	CD Santiago	Importador	19/12/2018
Mejía Arcala S.R.L.	REFRIGERADOS	Importador	19/12/2018
Mejía Arcala S.R.L.	ALIPU	Importador	19/12/2018
Mejía Arcala S.R.L.	AMERICO LUGO	Importador	19/12/2018
Molinos del Ozama S.A.	Planta de Producción S.D	Importador	19/12/2018
Molinos del Ozama S.A.	Terminal Portuario	Operador Portuario / Agente de Estiba	19/12/2018
NOW LOGISTICS INC.	Santiago	Operador Logístico	25/1/2019
PINTURAS POPULAR S.A.	Santo Domingo	Exportador	24/11/2018
PLÁSTICOS MULTIFORM S.A.S.	Santo Domingo	Exportador	16/4/2019
PROTECCION DELTA	Santiago	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	19/12/2018
QUALA DOMINICANA, S.A.	Haina	Exportador	19/12/2018
Rizek Cacao SAS	Santo Domingo	Exportador	1/9/2018
Rizek Cacao SAS	San Francisco de Macoris	Exportador	1/9/2018
RODEMSA SRL	Santo Domingo	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	16/2/2019
SANS SOUCI PORTS S A	Santo Domingo	Terminal Portuario, Marítimo o Fluvial	1/9/2018
SEADOM S.A.S.	Rio Haina	Transportador Marítimo / Fluvial	16/4/2019
SECURITY FORCE SRL	Santo Domingo	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	19/12/2018
SEGURIDAD Y GARANTIA S.R.L.	Oficina Principal	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	16/4/2019
SERVICIO VIGILANCIA CORPORATIVO, SRL	Santo Domingo	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	19/12/2018
Servicios de Seguridad, S.A	Santo Domingo	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	19/12/2018
Servicios de Vigilancia Guarocuya, SRL	Santo Domingo	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	23/8/2018
SERVICIOS NACIONAL DE SEGURIDAD INTEGRAL S.R.L.	Santo Domingo	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	16/4/2019
Syncro Logistics, S.R.L.	Santo Domingo	Agente de Carga / Agente Marítimo	1/9/2018
TD BONDED WAREHOUSE SAS	Santo Domingo	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	19/12/2018
TONKA FOOTWEAR CO INC.	Santo Domingo	Exportador	16/4/2019
VANTER S.R.L.	Santo Domingo	Empresas de Servicio Temporal / Suministro de Personal o Equipos	25/1/2019
Zona Franca Industrial Las Américas	Santo Domingo	Zona Franca y Parques Industriales / Empresariales	19/12/2018

Fuente: Basc Dominicana (Basc, 2018)

Anexo 2. Formulario F-003 Autoevaluación sobre Protección Empresarial

	AUTOEVALUACION SOBRE PROTECCION EMPRESARIAL	Código: F-003-WBO Vigencia: 25-10-13 Versión: 1 Página: 1 de 2
---	--	---

En la columna de la izquierda encontrará una serie de medidas que incrementan el estándar de seguridad de su empresa. Agradecemos diligenciar el siguiente formulario, colocando una X en la respectiva columna si su empresa ha adoptado ya alguna de ellas.

N/A: No es aplicable P/A: Es posible aplicar

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: SafeOne Security Company

FECHA DE ELABORACIÓN: 23 de mayo 2018

ESTANDAR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	P/A
Política Corporativa	Políticas y procedimientos que responden a preocupaciones sobre el contrabando de mercancías y narcóticos				✓
	Políticas que disponen un ambiente de negocios libre de drogas	✓			
	Manual de Políticas para los empleados				✓
Administración de Personal	Políticas de selección, conocimiento y contratación de personal (Propio o contratista)	✓			
	Investigaciones personales de sus empleados				✓
	Investigaciones de actos criminales	✓			
	Investigaciones de referencias	✓			
	Investigaciones de otra clase		✓		
	Programa de concientización sobre drogas				✓
	Capacitación	✓			
	Materiales de prensa				✓
	Carteles fijados en la empresa		✓		
	Pruebas para detectar drogas	✓			
	Antes de la contratación	✓			
	Pruebas aleatorias	✓			
	Cuando hay sospecha razonable	✓			
	Procedimientos para identificar personal	✓			
	Fotos	✓			
	Códigos de color	✓			
	Uniformes	✓			
Utilización constante de su documento de identificación en un lugar visible	✓				
Procedimientos para dar a conocer al todo el personal sobre las políticas y normas de seguridad					✓
Seguridad Física	Áreas de almacenamiento de documentos y carga protegidas contra intrusión	✓			
	Barreras periféricas y perimétricas en buen estado			✓	
	Puertas de ingreso de personal y carga custodiadas por el personal de seguridad	✓			
	Iluminación en las barreras perimétricas y áreas de operaciones que permiten la función de vigilancia			✓	
	Las áreas de almacenamiento de documentos y carga tiene seguros o candados			✓	
	Se cuenta con un área o caja de seguridad para guardar llaves.	✓			
	Personal dedicado exclusivamente a las labores de seguridad y vigilancia			✓	
	Procedimientos de seguridad para recibo de carga			✓	
	Procedimientos de seguridad para entrega de carga			✓	
	Procedimientos de seguridad para inspección de vehículos de carga y particulares			✓	
	Procedimientos de seguridad para inspección de personas	✓			
	Casetas o garitas para los guardias en el perímetro			✓	
	Casetas o garitas para los guardias en las puertas de entrada y salida			✓	
Casetas o garitas para los guardias en las áreas de almacenamiento de carga, documento o valores			✓		



AUTOEVALUACION SOBRE PROTECCION EMPRESARIAL

Código: F-003-WBO
 Vigencia: 25-10-13
 Versión: 2
 Página: 2 de 2

PROCESO	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PIA
Seguridad Física	Parqueadero separados para clientes y empleados			✓	
	Acceso restringido de vehículos particulares a las áreas de carga			✓	
	Sistema de control de acceso de Personas	✓			
	Sistema de control de acceso de vehículos particulares			✓	
	Mapa donde se indique a los empleados y clientes las áreas restringidas		✓		
Seguridad Documental	Procesos de capacitación para que le personal pueda detectar embarques sospechosos, fraudes documentales o actividades sospechosas			✓	
	Incentivos para este tipo de información			✓	
	Se requieren firmas para concluir la preparación de documentos	✓			
	Se requieren firmas para concluir la aplicación de los sellos			✓	
	Se requieren firmas para concluir el rompimiento de los sellos			✓	
	Se requieren firmas para concluir la cuenta física de piezas desembarcadas			✓	
	Se requieren firmas para concluir la revisión de camiones			✓	
	Se requieren firmas para concluir el chequeo de lista de conductores			✓	
	Prazos fijos para preparar documentos, transportar los embarques y descargar embarques al arribo			✓	
	Procedimientos para dar cuentas de demoras significativas en uno de los procesos arriba mencionados			✓	
Sistemas Informatícos para registrar las transacciones o soportes de las operaciones y hacer seguimiento a la actividad que realiza	✓				
Sellos y precintos de seguridad	Existe una política de control de sellos o precintos de seguridad donde se registra y controla su utilización			✓	
	El área de almacenaje de los sellos es segura y bajo llave			✓	
	Todas las unidades de embalaje vacías o llenas se sellan			✓	
Sistema de Gestión	La empresa está certificada bajo una iniciativa de seguridad de la cadena logística (OEA, C-TPAT, ISO 28000)		✓		
	La empresa está certificada bajo otro sistema de gestión (ISO 9001, OSHAS, etc)		✓		
Acuerdos de Seguridad	Su compañía cuenta con acuerdos de seguridad escritos con los clientes y proveedores	✓			
	Su compañía cuenta con acuerdos de seguridad escritos con las autoridades antinarcoóticos				✓

Nombre: Aurelio Perez Cargo: Gerente General
 Firma: _____

Fuente: Basc Dominicana (Basc, 2018)

Anexo 3. Formulario de Inscripción F-002-WBO

	FORMATO DE SOLICITUD DE AFILIACION AL CAPITULO BASC DE REPUBLICA DOMINICANA	Código: FR-OP-02 Vigencia: 21-10-13 Versión: 2 Página: 1 de 3
Datos Generales		
		Fecha: <input style="width: 100px;" type="text"/>
Nombre de la Organización:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Siglas utilizadas	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Dirección:	<input style="width: 150px;" type="text"/>	Ciudad: <input style="width: 60px;" type="text"/>
Teléfonos:	<input style="width: 150px;" type="text"/>	Fax: <input style="width: 60px;" type="text"/>
Dir. correo electrónico:	<input style="width: 150px;" type="text"/>	RNC: <input style="width: 60px;" type="text"/>
Representante legal:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Nombre del Gerente:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Tel / E-mail Gerente	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Responsable SGCS BASC	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Cargo	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
E-mail Responsable SGCS BASC	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Sede Principal:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Sucursales:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Actividad a Certificar	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
ACTIVIDAD ECONOMICA		
Exportador	<input type="checkbox"/>	Importador <input type="checkbox"/> Agente de Aduanas <input type="checkbox"/>
Operador	<input type="checkbox"/>	Agente Naviero <input type="checkbox"/> Transportador <input type="checkbox"/>
Otro (especifique cual)	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
CONTACTO CXP / CONTABILIDAD		
Nombre	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Cargo	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Tel:	<input style="width: 150px;" type="text"/>	E-mail <input style="width: 60px;" type="text"/>
INFORMACION GENERAL		
AFILIACIONES GREMIALES	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
1.-	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
2.-	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
3.-	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Descripción actividad principal	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
<input style="width: 95%;" type="text"/>		
<input style="width: 95%;" type="text"/>		
<input style="width: 95%;" type="text"/>		



FORMATO DE SOLICITUD DE AFILIACION
AL CAPITULO BASC DE REPUBLICA DOMINICANA

Código: FR-OP-02
Vigencia: 21-10-13
Versión: 2
Página: 1 de 3

Descripción de los productos de exportación y de importación, y/o servicios:

Modalidades de Transporte utilizadas (Marque todas las que utilice)

Terrestre	Aérea
Férrea	Marítima

Indique dentro de la casilla el número de empleados

Administrativos	
Operativos	
Temporales	
Total	

Por qué la empresa quiere obtener la certificación BASC? (Aplica si no está certificada)

Cómo se enteró la empresa de la certificación BASC?

Puerto o Aeropuerto de Origen

Lugar:	Tipo:	Nombre:
Puerto	Importación	
Aeropuerto	Exportación	
	Imp. / Exp.	

Puerto o Aeropuerto de Destino

Lugar:	Nombre:
Puerto	
Aeropuerto	
	País:

Añadir Sucursal

Dirección:		Ciudad:	
Teléfono:		Fax:	

	FORMATO DE SOLICITUD DE AFILIACION AL CAPITULO BASC DE REPUBLICA DOMINICANA	Código: FR-OP-02 Vigencia: 21-10-13 Versión: 2 Página: 1 de 3
Proveedor(es) Crítico(s)		
Razón Social:	<input type="text"/>	
Contacto:	<input type="text"/>	
Dirección:	<input type="text"/>	Ciudad: <input type="text"/>
Teléfonos:	<input type="text"/>	País: <input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>	

ANEXO 1:

Es indispensable el diligenciamiento total del formato de inscripción, al cual deberán anexar los siguientes documentos:

- * Dos Cartas de Referencia de empresas Certificadas BASC o socios Fundadores (Con vigencia menor de tres meses)
- * Formato de Información sobre Protección Empresarial F-003-WBO.
- * Solicitando la afiliación a BASC Dominicana, autorizo a BASC a confirmar toda la información suministrada en este formulario y otras informaciones relacionadas al proceso. A través de los medios conocidos y legales para consulta
- * Solicitando afiliación a BASC Dominicana, autorizo a BASC a compartir las informaciones de su base de datos relacionada a la empresa con el Custom Border Protection de Estados Unidos, para fines de referencias y consultas

Proporcionar cualquier otra información o documentación que le sea requerida para los fines de evaluación y calificación de la solicitud de admisión.

PUBLICACIÓN DE PARTICIPACIÓN

Nuestra Compañía autoriza la publicación de nuestra participación y afiliación con el programa de la ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC-OMB.

Nuestra Compañía NO autoriza la publicación de nuestra participación y afiliación con el programa de la ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC-OMB.

Firma Representante Legal
Sello de la Empresa

Business Alliance For Secure Commerce
República Dominicana



FORMATO DE INSCRIPCION

Código: F-002-WBO
Vigencia: 02-01-06
Versión: 2
Página: 2 de 2

ANEXO 1:

Es indispensable el diligenciamiento total del formato de Inscripción, al cual deberán anexar los siguientes documentos:

*

(Con vigencia menor de tres meses)

* Formato de Información sobre Protección Empresarial F-003-WBO.

* Solicitando la afiliación a BASC Dominicana, autorizo a BASC a confirmar toda la información suministrada en este formulario y otras informaciones relacionadas al proceso.

*

*

*

*

*

*

*

*

Proporcionar cualquier otra información o documentación que le sea requerida para los fines de evaluación y calificación de la solicitud de admisión.

PUBLICACIÓN DE PARTICIPACIÓN

Nuestra Compañía autoriza la publicación de nuestra participación y afiliación con el programa de la ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC-OMB.

Nuestra Compañía NO autoriza la publicación de nuestra participación y afiliación con el programa de la ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC-OMB.

Firma Representante Legal

Business Alliance For Secure Commerce
República Dominicana

Anexo 4. Análisis Matriz EFE

Elementos Externos			
Oportunidades	Peso	Calificación	Peso ponderado
Certificarse internacionalmente.	0.2	3	0.6
Aumento en la demanda del servicio debido a la inseguridad.	0.2	2	0.4
Programas de capacitación y desarrollo para los vigilantes.	0.07	1	0.07
Amenazas	Peso	Calificación	Peso ponderado
Inestabilidad económica.	0.2	2	0.4
Incertidumbre de niveles de demanda.	0.06	2	0.12
Cambios de gobiernos desfavorecen proyectos de ley aplicados a la seguridad privada.	0.05	1	0.05
Aumento de ofertas en el mercado.	0.12	1	0.12
Nuevas tendencias delictivas	0.1	3	0.3
Totales	100%		2.06

Fuente. Elaboración propia

Anexo 5. Análisis Matriz EFI

Elementos Internos			
Fortalezas	Peso	Calificación	Peso ponderado
Estabilidad económica.	0.05	3	0.15
Cumplimiento del 65% de la Autoevaluación de Protección Empresarial en el diagnóstico inicial BASC.	0.08	1	0.08
Larga trayectoria en el mercado.	0.03	4	0.12
Servicio con enfoque personalizado	0.01	3	0.03
Buen ambiente laboral.	0.01	3	0.03
Comunicación efectiva.	0.03	3	0.09
Buena imagen corporativa.	0.02	3	0.06
Ubicación estratégica.	0.02	3	0.06
Unidad de atención a reclamaciones del personal.	0.02	3	0.06
Debilidades	Peso	Calificación	Peso ponderado
Alta rotación de personal.	0.03	1	0.03
No se realiza evaluación de riesgo de manera periódica.	0.02	1	0.02
Deficiencia en el proceso de reclutamiento.	0.02	2	0.04
Desvinculación del personal al dejar la empresa.	0.04	1	0.04
No existen indicadores de medición del servicio.	0.04	1	0.04
Posible vinculación en actividades ilícitas por falta de procesos de depuración a los asociados de negocio.	0.02	2	0.04
Complicidad de los empleados en actividades ilícitas.	0.07	2	0.14
Inadecuada ubicación de las armas.	0.02	1	0.02
No hay control en entregas de armas al personal.	0.05	1	0.05
Bajo presupuesto asignado a la publicidad.	0.02	1	0.02
Modelo de servicio limitado.	0.02	1	0.02
Personal con nivel bajo de educación.	0.03	1	0.03
Totales	65%		1.17

Fuente. Elaboración propia

Anexo 6. Formulario Entrega de Arma (FEA)



Documento No. 2018-

Formulario Entrega de Arma (FEA)

Fecha:	
Nombre del Supervisor:	
Puesto de Servicio:	
Dirección:	
Nombre del Vigilante:	
Hora:	
Arma entregada	
Calibre	
No. de Serie	

Firma de quien recibe: _____

Firma de quien entrega: _____

Fuente. Elaboración propia

Anexo 7. Formulario Entrega de Uniforma (FEU)



Documento No. 2018-

Formulario Entrega de Uniforme (FEU)

Fecha:	
Nombre del Vigilante	
Puesto de Servicio	
Cantidad de Camisa	
Cantidad de Pantalones	
Cantidad de Gorra	
Cantidad de Zapatos	
Otros (especifique)	

Firma de quien recibe: _____

Firma de quien entrega: _____

Fuente. Elaboración propia

Anexo 8. Formulario Descargo de Uniforme (FDU)



Documento No. 2018-

Formulario Descargo de Uniforme (FDU)

Fecha:	
Nombre del Vigilante	
Puesto de Servicio	
Cantidad de Camisa	
Cantidad de Pantalones	
Cantidad de Gorra	
Cantidad de Zapatos	
Otros (especifique)	

Firma de quien recibe: _____

Firma de quien entrega: _____

Fuente. Elaboración propia

Anexo 9. Formulario Reporte de Ausencia



Documento No. 2018-

Formulario Reporte de Ausencia (FRA)

Fecha:	
Hora del reporte	
Nombre de quien suscribe	
Puesto del Servicio	
Direccion	
Dirigido a	
Personal reportado	
Código No.	
Cedula	

Fuente. Elaboración propia

Anexo 10. Formulario Informe de Permiso (FIP)



Documento No. 2018-

Formulario Informe de Permiso (FIP)

Fecha:	
Hora inicio permiso	
Hora finaliza permiso	
Nombre Supervisor	
Puesto de Servicio	
Direccion	
Nombre a quien se le otorga permiso	
Codigo No.	
Cedula	

Firma de quien recibe: _____

Firma de quien entrega: _____

Fuente. Elaboración propia

Anexo 11. Formulario de Auditoria Interna (FAI)



Formulario Auditoria Interna (FAI)

Auditor Líder: _____	Validez de Auditoria:
Fecha: _____	Autorizado Por:
Razón o Justificación:	

Procesos , Documentos y Manejo del Personal			
I- Política Corporativa	Si	No	Hallazgo
1- ¿Dispone de un manual de políticas y procedimientos de la empresa?			
2- ¿Coloca en un lugar visible las políticas de la empresa			
3- ¿Se coloca el Organigrama empresarial en lugar visible?			
4- ¿Se coloca las políticas, visión y valores de la empresa en lugar visible?			
II- Control de documento y de la información			
5- ¿Dispone de un lugar seguro para las documentaciones confidenciales?			
6- ¿Existen políticas de sellos para la autorización de documentos o procesos?			
7-¿Cuenta con sistema electrónicos de información que contengan niveles de protección para evitar la utilización no autorizada			
III- Administración y Selección y Manejo del Personal			
8- ¿Dispone de políticas para selección y reclutamiento del personal			
9- ¿Existe un proceso para la verificación de referencias y datos suministrados por el personal?			

10-¿Existe un proceso de inducción al personal nuevo ingreso para el conocimiento su lugar de trabajo, políticas o procedimientos de la empresa			
11-¿Confirma la dirección domiciliaria de la persona con regularidad?			
12- ¿Cuenta con un padrón de fotos de los empleados de la empresa?			
13- ¿Los empleados portan su uniforme correctamente, así como también su carnet de identificación?			
14- ¿Se actualizan los datos de los empleados al menos una vez por año?			
15- ¿Cuenta con un proceso de desvinculación del ex empleado? (especifique)			
16- ¿Cuenta con un procedimiento del manejo de compra y entrega de uniformes?			
17- ¿Realiza pruebas al personal antes de ingresar, de manera aleatoria o cuando haya sospecha de uso de drogas ilícitas?			
18- ¿Los expedientes de los empleados cuenta con los requerimientos que exige la SVSP (consultar formulario de auditoría en seguridad)			
19- ¿Cuenta con un control de la distribución del personal en relación con su puesto, dirección?			
IV-Programa de Capacitación			
20- ¿Cuenta con un programa o plan de capacitación a los oficiales de seguridad?			
21- ¿Tiene evidencias de entrenamientos o capacitaciones realizadas?			
V-Seguridad Física			
22- ¿Tiene documentada o señalizada las áreas críticas de la edificación?			
23- ¿Cuenta con dispositivos de seguridad (CCTV, detección de intruso, circuito cerrado) estas áreas críticas?			
24- ¿Cuenta con un sistema de control de visitas?			
25- ¿Aplica procedimientos para la afrenta de emergencias o fenómenos atmosféricos			
26- ¿Tiene un procedimiento para reportar actividades ilícitas?			
27- ¿La estructura física está en buen estado, bien iluminada, y seguridad en puertas y ventanas?			
28- ¿Cuenta con un procedimiento para el reporte de mantenimiento o reparación de las instalaciones			

29- ¿Cuenta con un sistema de seguridad, tales como ruta de emergencias, botiquín de emergencia, extintores en lugares visibles?			
VI-Transporte			
30- ¿Las personas autorizadas a la utilización de los vehículos de la empresa tienen papeles al día?			
31- ¿Los vehículos están identificados y con los requisitos de la Ley de transporte al día?			
VIII-Control de Armas y Municiones			
32- ¿Cuenta con un procedimiento para la entrega, mantenimiento y despacho de armas y municiones?			
33- ¿Cuenta con un lugar adecuado para el almacén de armas y municiones y acorde a las exigencias de la SVSP			
34- ¿Hay un responsable o encargado del depósito de armas?			
35- ¿Cuenta con una relación de detalles de las armas y municiones?			
36- ¿Los permisos o reporte de armas están al día?			
37- ¿Las armas están en buen estado?			

Firma del Auditor: _____

Firma Autorizada por Alta Gerencia: _____

Fuente. Elaboración propia

Nota: Este formulario se realizó con las referencias del Formulario de Comprobación de Estándares de Auditoría en Seguridad de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (SVSP) y el Formulario de Autoevaluación sobre Protección Empresarial de BASC Dominicana.

Anexo 12. Tablas para determinación de Niveles de la Evaluación de Riesgo

Determinación del Nivel de Deficiencia		
NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	ND	Significado
Muy deficiente	10	Se han detectado factores de riesgo muy elevados que determinan como posible la generación de fallos. No existen medidas preventivas para controlar el daño.
Deficiente	6	Se han detectado factores de riesgo que deben ser corregidos. La eficiencia del conjunto de medidas preventivas que existen es muy baja.
Mejorable	2	Se han detectado factores de riesgo de importancia menor. La eficiencia del conjunto de medidas preventivas es menor, moderada o ambas.
Aceptable	0	No se han detectado riesgo alguno o la eficiencia del conjunto de medidas preventivas son aceptables.

Fuente. Elaboración propia

Determinación del Nivel de Exposición		
Nivel de Exposición (NE)	Valor de NE	Significado
Continua	4	La situación se presenta sin interrupción o varias veces con periodos de tiempo prolongados
Frecuente	3	La situación se presenta varias veces por periodos de tiempo cortos
Poco Frecuente	2	La situación se presenta algunas vez y por un corto periodo de tiempo.
Esporádico	1	La situación se presenta de manera eventual

Fuente. Elaboración propia

Niveles de Probabilidad		
Nivel de Probabilidad	Valor de NP	Significado
Muy Alto (MA)	Entre 40 y 24	La situación es deficiente con una exposición continua o muy deficiente con exposición frecuente.
Alto (A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica.
Medio (M)	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica o bien situación mejorada con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Bajo (B)	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición.

Fuente. Elaboración propia

Determinación del Nivel de Consecuencia			
Nivel de consecuencias	NC	Significado de los Daños	
		Personales	Materiales
Catastrófico	100	Muerte	Destrucción del sistema, daños irreversibles.
Muy Grave	60	Lesiones graves que pueden causar daños irreparables.	Destrucción parcial del sistema. Reparaciones complejas y costosas.
Grave	25	Lesiones y/o enfermedades de incapacidad laboral.	Se requiere paro del proceso para realizar reparaciones.
Leve	10	Lesiones y/o enfermedades que no requieren incapacidad.	Se realizan las reparaciones sin parar el proceso.

Fuente. Elaboración propia

Significado de Niveles de Riesgo			
Nivel de Riesgo	Aceptabilidad	Valor de NR	Significado
I	No Aceptable	400 - 600	La situación es crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control.
II	No Aceptable o aceptable con control específico	500 - 150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual de 360.
III	Aceptable / Mejorar si es posible	120 - 40	Mejorar si es posible. Es conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	Aceptable	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.

Fuente. Elaboración propia

Determinación del Nivel de Riesgo					
Nivel de Riesgo NR = NP x NC		Nivel de Probabilidad (NP)			
		40-24	20-10	8-6	4-2
Nivel de Consecuencias (NC)	100	I 4 000-2 400	I 2 000-1 200	I 800-600	II 400-200
	60	I 2 400-1 440	I 1 200-600	II 480 - 360	II 200 III 120
	25	I 1 000-600	II 500 - 250	II 200 - 150	III 100 - 50
	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 / IV 20

Fuente. Elaboración propia

Universidad Acción Pro-Educación y Cultura



Decanato de Ingeniería e Informática

Escuela de Ingeniería

Anteproyecto de Trabajo Grado para Optar por el Título de:

Ingeniero Industrial

Propuesta de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad basado en la Norma BASC (Business Alliance for Secure Commerce) en la empresa SafeOne Security Company, ubicada en Santo Domingo D.N, República Dominicana, 2018.

Sustentantes:

Br. Rud Estefany Fortuna de los Santos	2014-0860
Br. Cristal Domínguez Tejeda	2014-0438
Br. Nicole Sánchez Calcagno	2014-0363

Asesor:

Prof. Ramón Andrés Nolasco Santana

Santo Domingo, República Dominicana

Mayo 2018

Propuesta de un sistema de gestión en control y seguridad basado en la norma BASC (Business Alliance for Secure Commerce) en la empresa SafeOne Security Company, ubicada en Santo Domingo, D.N, año 2018

Índice

1. Introducción	131
2. Justificación	132
3. Planteamiento del problema	134
3.1- Preguntas de investigación	135
3.2- Delimitación del problema	136
4. Objetivos	137
4.1- Objetivo General.....	137
4.2- Objetivos específicos.....	137
5. Marco Referencial	138
6. Marco Teórico	141
7. Marco Conceptual	142
8. Diseño Metodológico	143
9. Tipos de Investigación	144
9.1 Técnicas de recolección de la Información	145
10. Fuentes de Documentación.....	146
11. Esquema preliminar del contenido de trabajo de grado	147

1. Introducción

Con las nuevas oportunidades que brinda el mercado comercial, muchas empresas tienen la necesidad de ampliar sus horizontes y de igual modo prepararse para enfrentarse a una globalización bastante competente.

En el área de la seguridad privada no es la excepción, ya que, para brindar un servicio con eficiencia, deben verse envuelto en una sucesión de pasos que contribuyan a una gestión en control eficiente y de calidad para así poder mantener la competitividad con otras empresas.

La Norma BASC, y su sistema de gestión en control y seguridad – SGCS BASC ofrece una perspectiva gerencial clara para tomar medidas efectivas frente a los riesgos que pueden afectar los procesos de las compañías a lo largo de toda la cadena de abastecimiento.

Con la aplicación de los estándares de la Norma BASC versión 2012 la empresa SafeOne Security Company dispondrá de políticas internas para el impedimento de actividades ilícitas o contrabando de mercancías, se contará con adecuadas políticas de selección y reclutamiento del personal, por igual podrá contar con un manual de procedimientos que contribuirá al conocimiento pleno del trabajo diario de los empleados y logrará aplicar mejoras continuas para crear una relación comercial mucho más fuerte con sus clientes. La certificación de la Norma BASC implica un compromiso corporativo con la implementación de equipos multidisciplinarios de seguridad, responsabilidad y ética,

apoyando la rentabilidad y creando de manera conjunta un sentido de confianza y credibilidad en la empresa.

2. Justificación

SafeOne Security Company es una empresa dedicada a los servicios de vigilancia física y ventas de equipos de seguridad electrónica. En su misión está proteger la integridad y patrimonio de sus clientes de una manera eficiente. Por consiguiente, esta empresa no puede descuidarse en los detalles que conlleva brindar un servicio con eficiencia y calidad, ya que no solo el patrimonio de sus clientes está en juego sino incluso sus vidas.

En esta empresa de seguridad privada se hace necesario la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad eficiente, capaz de facilitar, optimizar y proporcionar las pautas a seguir para lograr el éxito en sus servicios y reducir los posibles riesgos de negocios ilegales.

En un artículo publicado por Yáñez (2008) explica que “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”. (pag.2).

Bajo esta esta posición, podemos inferir que SafeOne Security Company actualmente necesita mejorar y transparentar sus procesos, para que internamente se pueda generar la integración del personal. Ya que cuando se cuenta con una organización interna, la empresa podrá hacer frente a las necesidades externas de los clientes.

La implementación de este sistema de gestión en control y seguridad basado en la norma BASC permitirá que en SafeOne Security Company no solo adquiera los equipos y/o herramientas necesarias para la mejora de sus procesos, también nos facilitaría la pronta visión de los pasos a seguir con los indicadores que dicha norma plantea para que se puedan realizar las tomas de decisiones correctas o las más adecuada para un área determinada. Así se reflejará una erudición de los procesos, análisis y resolución de problemas, y sobre todo satisfacción de sus clientes, lo cual constituye una misión directa de la empresa.

3. Planteamiento del problema

SafeOne Security Company es una empresa que brinda servicios de seguridad privada desde hace más de 10 años en la República Dominicana, a nivel nacional con sucursales en Santo Domingo, Montecristi y Bávaro. Cuenta con más de 200 empleados operativos, y aproximadamente 70 clientes en las provincias anteriormente mencionadas.

En la actualidad se evidencian varios factores en los procesos de la empresa, tanto externos como internos, que no están acorde con los estándares establecidos por la norma Basc para un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, tales como: vulnerabilidad a posibles riesgos, baja confiabilidad, deficiencia en la administración de recursos humanos, poca seguridad de procesos, física y del personal, escasez de recursos tecnológicos que agreguen valor a las operaciones, falta de herramientas para la implementación de la mejora continua, entre otros factores que desfavorecen los procesos de la empresa SafeOne Security Company.

Entre los posibles riesgos que la empresa SafeOne Security Company puede incurrir está que sea participe de manera no intencional de actividades ilícitas o ilegales y que pueda ser catalogada como una empresa sin control de sus procesos ante la sociedad y ante sus competidores. Esto en forma creciente puede crear desconfianza e inseguridad entre sus clientes, como resultado, se puede tener una pérdida significativa de los mismos y quejas constantes.

Es crucial garantizar practicas efectivas y seguras en toda la cadena logística según los estándares establecidos por la Norma BASC de Vigilancia y Seguridad Privada, que permitan reducir los robos, ataques de terrorismo, pérdidas en dinero, contrabando de mercancía o introducción de elementos peligrosos a través de la seguridad física de las instalaciones y de la carga en ruta.

Con la implementación de la Norma BASC, se mejorará el desempeño de toda la cadena logística de SafeOne Security Company y será partícipe de los beneficios que se obtienen, tales como: ampliar las oportunidades de negocio en el mercado internacional, disminuir las pérdidas económicas por la ineficiencia, fomentar un ambiente de trabajo seguro, entre otros, es necesario conocer a profundidad los procesos llevados a cabo en la empresa, para así proponer las mejoras necesarias que lleven los procesos a los adecuados establecidos por la norma BASC de acuerdo a un Sistema de Gestión en Control y Seguridad en el área de Vigilancia y Seguridad Privada.

3.1- Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los niveles de gestión en control y seguridad actuales utilizados en la empresa SafeOne Security?
- ¿Cómo es la situación de la empresa SafeOne Security con respecto a los requerimientos establecidos por la norma BASC para un sistema de gestión en control y seguridad?

- ¿Qué planes de acción correctivos son necesarios para cumplir con los requerimientos de la norma BASC para un sistema de gestión en control y seguridad?
- ¿Cuáles serán las medidas adoptadas para asegurar la continuidad del sistema SGCS BASC?

3.2- Delimitación del problema

En la empresa SafeOne Security Company, ubicada en la Avenida Estancia Nueva número 2, San Gerónimo, Santo Domingo, D.N, República Dominicana, durante el periodo mayo-agosto 2018.

4. Objetivos

4.1- Objetivo General

Proponer un sistema de gestión en control y seguridad basado en la norma BASC (Business Alliance for Secure Commerce) para la empresa SafeOne Security Company que permita brindar un servicio de vigilancia con confianza y eficiencia.

4.2- Objetivos específicos

- Diagnosticar los niveles de gestión en control y seguridad utilizados en la empresa SafeOne Security Company.
- Analizar la situación de la empresa SafeOne Security Company con respecto a los requerimientos establecidos por la norma BASC para un sistema de gestión en control y seguridad.
- Detallar los planes de acción correctivos para cumplir con los requerimientos de la norma BASC para un sistema de Gestión en control y seguridad.
- Establecer un plan de supervisión y seguimiento del sistema en control y seguridad BASC.

5. Marco Referencial

Las primeras empresas de vigilancia datan hacia el siglo XIX, fundadas en Estados Unidos y Europa entre la primera y segunda guerra mundial. Para ese entonces el foco de estos proveedores de seguridad era escoltar transporte de dinero, armas, entre otros bienes de valor.

En 1850 Alla Pinkerton fundó su empresa llamada Pinkerton la cual se trataba de una agencia de detectives y a su vez de prestar servicios de seguridad privada en EEUU. En los años 70s y 80s del pasado siglo se fueron creando las primeras empresas de seguridad en España algunas de ellas fueron transporte blindados y prosegur dirigida por un grupo de exmilitares y policías. Debido al crecimiento que ha tenido esta nueva industria en 1992 se crea la Ley de Seguridad que establece los requisitos para la creación de este tipo de empresas, y los requisitos profesionales que regula la formación del personal.

Mas adelante, la alianza norteamericana BASC surge con el objetivo de reducir actividades de contrabando, creada en 1996 por el Comisionado del servicio de la Aduana de los EE. UU. en California. En esta alianza se implementó mecanismos y procedimientos para darle fin a los robos, cargamentos contaminados y actividades de contrabando. Con la creación de los programas Carrier Initiative Program (CIP) y Land Border Initiative Program (LBCIP), partieron de la iniciativa de fomentar una mentalidad enfocada a la implementación de medidas preventivas y no represivas.

Luego de esta implementación, una empresa colombiana contactó Aduanas de los Estados Unidos para participar en dicho programa, lo que provocó que el BASC haya sido seleccionado por Aduana de los Estados Unidos como un plan piloto, y fue así como dicha alianza se extendiera a Suramérica, con el apoyo de Aduana de los Estados Unidos y otras empresas relacionadas al comercio de mercancías. Hoy en día WORD BASC ORGANIZATION (WBO) se encuentra presente en la mayoría de los países de Latinoamérica.

Por otro lado, 26 de abril de 1982 en República Dominicana mediante el decreto NO.3222 se creó la Junta Reguladora de Empresas de vigilantes Privados con la función de supervisión y regulación de este tipo de empresas, atribución que se le confería al Ministerio de Estado de las Fuerzas Armadas.

Más adelante en diciembre del 2003, mediante el decreto No.1128-03, finalmente, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, que le confiere la autoridad de marco regulador para la presentación por particulares en todo lo concerniente a los servicios de vigilancia y seguridad privada en todo el territorio nacional, garantizando el servicio defendiendo los derechos tanto del usuario como de la empresa.

Con el fin de aportar en la reducción de actos delictivos y proporcionar a la ciudad de Santo Domingo una empresa con altos estándares de confiabilidad y protección, el Sr. Alan Friedman de nacionalidad norteamericana crea la empresa SafeOne Security Company en el 2007, organización que hoy día cuenta con sucursales la parte Este y Noroeste del país.

SafeOne Security Company no es la única empresa de seguridad física que se unirá a la aplicación de la Norma BASC en sus procesos. Muchas empresas dominicanas se han sumado a la certificación de la Norma BASC, sobre todo empresas dedicadas a actividades de importación y exportación, operadores logísticos, así como de servicio de vigilancia y seguridad privada. La organización BASC dominicana cuenta con un listado de las empresas que actualmente están certificadas entre estas empresas dominicanas se encuentran:

Empresas dominicanas certificadas por la Norma BASC

Empresa	Sector	Sede
Corporación de Seguridad Integral, SRL	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	Santo Domingo, D. N
Guardianes de la Región, SRL.	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	Santo Domingo, D. N
Incorp, SRL	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	Santo Domingo, D. N
Security Force SRL	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	Santo Domingo, D. N
Seguridad y Garantía s. R. L.	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	Oficina Principal
Servicio Vigilancia Corporativo, SRL	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	Santo Domingo, D. N
Servicios de Vigilancia Guarocuya, SRL	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	Santo Domingo, D. N

Fuente: Elaboración propia

6. Marco Teórico

Organización Mundial BASC (Business Alliance for Secure Commerce) es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales, según el portal de su página web.

BASC nació como una alianza anti-contrabando, creada en 1996, a partir de la propuesta de una empresa norteamericana, presentada ante el Comisionado del Servicio de la Aduana de los Estados Unidos en San Diego, California, con el objetivo de implementar mecanismos y procedimientos para evitar ser utilizados por organizaciones ilícitas para el transporte de narcóticos, y darle fin a la larga lista de experiencias con robos y cargamentos contaminados de empresas de todos los sectores.

BASC DOMINICANA, constituida conforme con las leyes dominicanas, avalada y certificada es una asociación sin fines de lucro cuyo objetivo es promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías y narcóticos a través del comercio legítimo. Es un programa voluntario que busca, promueve y apoya el incremento de estándares de seguridad y protección del sector exportador dominicano. La asociación es dirigida por el sector empresarial y es apoyada por el servicio de aduanas de los Estados Unidos.

La norma BASC cuenta con un estándar especializado para empresas de vigilancia y seguridad privada, creando criterios mínimos que dichas empresas deben cumplir para establecer practicas seguras y efectivas para mitigar posibles riesgos de robo, pérdidas

y/o contrabando de mercancías. También que algunos productos o artefactos sean introducidos en el proceso de la cadena de suministro de dichas empresas.

De igual forma, esta norma presenta los requisitos para que empresas interesadas puedan obtener su certificación, con la utilización de documentaciones de los procesos e indicadores que facilitaran la identificación de fallas y crear mejores controles de seguridad en sus tareas diarias.

Certificarse con la norma BASC crea una primacía ante un mercado muy competente, dando como resultado un alto índice de satisfacción de sus clientes, y de igual forma aporta la integración tanto del personal de alta gerencia como de los empleados y/o operarios. El SGCS de la Norma BASC crea una ventaja competitiva en las empresas dedicadas al servicio de vigilancia física, así como también sus clientes.

En la actualidad la empresa SafeOne Security Company no cuenta con ningún sistema de control de riesgo y procesos internos, lo que ocasiona de manera directa que la empresa pierda clientes y sea menos capaz frente a otras empresas en la captación de nuevos clientes. Por igual, no puede hacerles frente a las actividades que generen cierto riesgo operacional, ya que su sistema de reclutamiento del personal es muy débil.

Por igual, Aguilera (2010) realizó aportes a la seguridad informática a empresas de seguridad privada y afirma que “seguridad activa es el conjunto de defensas y medidas cuyo objetivo es evitar o reducir los riesgos que amenazan el sistema”. (pág. 10).

7. Marco Conceptual

- **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 la posibilidad de materialización de un riesgo. (BASC, 2012).
- **Gestión de Seguridad:** conjunto de actividades encaminadas a la prevención y protección de los riesgos a que están expuestas personas, activos y procesos, de las organizaciones. (BASC, 2012).
- **Norma BASC V4-2012:** contiene todos los requisitos relacionados a Sistema de Gestión. Está diseñada bajo un enfoque integrado el cual puede ser vinculado con cualquier otro Sistema de Gestión que esté implementado o quiera ser implementado en la empresa Certificada. (BASC, 2012).
- **SGCS** (Sistema en gestión en control y seguridad): Estructura de seguridad con enfoque de procesos basada en la gestión de riesgo de la cadena de suministro y soportada en la mejora continua, que ayuda a lograr los objetivos de la organización, mediante la implementación de los requisitos de esta Norma y los estándares BASC. (BASC, 2012).
- **Manual de seguridad:** documento que especifica y describe como SGCS de una organización cumple los requisitos. (BASC, 2012).
- **Los Estándares BASC:** son los requisitos mínimos de seguridad que debe implementar la empresa para poder optar por la certificación. BASC, entendiendo que cada uno de los actores de la Cadena de Suministro posee y maneja riesgos propios de su actividad, ha diseñado 18 Estándares distintos que abarcan todas las actividades relacionadas al Comercio Exterior. (BASC, 2012).

8. Diseño Metodológico

Un diseño metodológico es la forma particular como cada interventor/a organiza su propuesta de intervención. (García, 2009).

Tal como lo explica el autor mencionado anteriormente, nos enfocaremos en primera instancia, en buscar las informaciones concernientes a nuestra investigación mediante el análisis de la situación por la que actualmente está la empresa y a continuación se detallan las técnicas y metodología utilizada dicho trabajo.

9. Tipos de Investigación

- **Investigación de Exploratoria:**

Es un tipo de investigación utilizada cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. (Sampieri, Fernández y Baptista, 1997).

- **Investigación documental:**

La investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos. Entendamos por documento como refiere Maurice Duverger todo aquello donde ha dejado huella el hombre en su paso por el planeta. (Baena, 2014).

Garza (1988) por igual presenta una definición más concreta de la investigación documental. Este autor considera que ésta técnica se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información, registros en forma de manuscritos e impresos.

- **Investigación descriptiva:**

Según el autor Arias (2012), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pag.24)

9.1 Técnicas de recolección de la Información

- **Entrevistas:** Mediante esta técnica de recolección de datos se quiere obtener información relacionada a los procedimientos y procesos de las actividades de la empresa SafeOne Security Company que nos permita analizar la situación de la empresa.
- **Observación:** Con la observación en el lugar de investigación se tiene una visión más clara de los procesos y los puntos a trabajar dentro de la empresa.
- **Consulta bibliográfica:** Mediante las consultas de documentos relacionados se obtendrán los datos de la norma y los requerimientos de ésta, como de toda la información relacionada necesaria para abordar esta propuesta.

10. Fuentes de Documentación

- A. Garza. (1988). Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales. México: Editorial Harla.
- BASC (2012) Estándares de seguridad: Servicio de vigilancia y seguridad privada.
- C. Yáñez. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. Internacional Eventos, 1, 1-2.
- Ecca, K. (2014). *Diseño e implementación del sistema de gestión en control y seguridad BASC en una empresa de seguridad privada* (Tesis de pregrado no publicado en Ingeniería Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.
- F. G Arias. (2012). *Proyecto de investigación: guía para su elaboración*. Venezuela: Editorial Episteme.
- G. Baena. (2014). Metodología de la investigación: serie integral por competencia. México: Grupo Editorial Patria.
- John García. (2009). *Diseño metodológico*. 2018, de <http://virtual.funlam.edu.co> recuperado de: <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologico.pdf>.
- Norma BASC versión 4-2012: Requisitos del sistema de gestión en control y seguridad (SGCS) BASC.
- P. Aguilera. (2010). *Seguridad Informática*. España: Editorial Editex.
- Sampieri, Fernández y Baptista. (1997). *Metodología de la investigación*. México: editorial McGraw-Hill.

11. Esquema preliminar del contenido de trabajo de grado

Resumen

Agradecimientos

Tabla de contenido

Introducción

Capítulo 1-Marco Teórico

- Que es BASC
- Norma BASC
- Pasos para la certificación BASC
- Donde se aplica Sistema de gestión en control y seguridad BASC

Capítulo 2-Presentación de la Empresa

- Reseña histórica
- Misión
- Visión
- Valores
- Estructura organizacional

Capítulo 3-Diseño del sistema de gestión en control y seguridad BASC

- Análisis de la información
- Proceso de Certificaciones
- Análisis FODA
- Capacitación
- Propuesta de Implementación del control y seguridad BASC
- Evaluación financiera
- Plan de acción del sistema de gestión en control y seguridad BASC

Conclusión

Recomendaciones

Bibliográfica

Anexos

Anexo 14. Formulario de Solicitud de Aprobación de Tema de Trabajo de Grado.

Andrés Urbina



FORMULARIO DE SOLICITUD DE APROBACIÓN DEL TEMA DE TRABAJO DE GRADO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	MATRICULA	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
<i>Ruel E. Festina</i>	<i>2014-0860</i>	<i>829-420-4476</i>	<i>Estefanyfestina@alumni.com</i>
<i>Crystal Dominguez</i>	<i>2014-0138</i>	<i>809-861-3676</i>	<i>crystaldominguez@gmail.com</i>
<i>Nicolas Sanchez</i>	<i>2014-0363</i>	<i>849-203-0053</i>	<i>Nicolasanchez1996@alumni.com</i>

✓
✓
✓

CARRERA: *IND* FECHA DE TÉRMINO: *2018*

Somaremos formalmente la terna de temas de Trabajo de Grado, el cual será presentado luego de cumplidos todos los requisitos que establecen los reglamentos de la Universidad APEC en cuanto a la carrera que hemos cursado:

TEMA	DESCRIPCIÓN GENERAL
<i>PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 27001 (BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE) EN LA EMPRESA SAFE ONE SECURITY COMPANY, S.U.S. UBICADA EN SANTO DOMINGO, D. N. AÑO 2018.</i>	<i>ESTA EMPRESA ESTA DEDICADA A OFRECER SERVICIOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y TELEFÓNICA. NOS ENFOCAREMOS EN REVISAR Y ANALIZAR LAS POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ACTUALES, CON MIRAS A FOMENTAR UNA CULTURA DE ANÁLISIS Y REDUCCIÓN DE RIESGOS, SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 27001, QUE SE ENFOCA EN UNA GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD Y ASÍ OBTENER PROCESOS INTERNOS EFICIENTES Y GENERAR UNA CONFIANZA Y CREDIBILIDAD EN LAS RELACIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA.</i>



[Signature]

FECHA: Día _____ Mes _____ Año _____

TEMA APROBADO: _____

APROBADO POR: _____

FECHA: Día _____ Mes _____ Año _____

Anexo 15. Remisión Anteproyecto de Trabajo de Grado



A : ESCUELA DE INGENIERIA E INFOMATICA
Asunto : **REMISION ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADO**

Tema: "Propuesta de un Sistema de gestión de Control y Seguridad basado en la Norma BASC (Business Alliance for Secure Commerce) en la empresa Safeone Security Company, Ubicada en Santo domingo D. N, Republica Dominicana, 2018."

Sustentantes: Br. Rud E. Fortuna de los Santos 2014-0860
Br. Cristal Domínguez Tejada 2014-0438
Br. Nicole Sanchez Calcagno 2014-0363

Resultado de la Evaluación: Aprobado: X Fecha: 23/04/2018.
Devuelto: _____ Fecha: _____


María Margarita Cortez Amara, M.A.
Directora

fl.
23/04/2018.