

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLERATO

“Guía técnica para la obtención de la certificación de las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC | TELECENTINEL” en las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC)”

**Sustentante:
Jessica Gutiérrez Mejía**

**Tutor:
Ing. Lilly Yadira Alor Cortez**

Julio, 2017

DECLARACIÓN JURADA

Yo Jessica Gutiérrez Mejía, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1286-0993 egresado de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato en Ingeniería Industrial, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Guía técnica para la obtención de la certificación de las empresas: "Seguridad y Protección de Centroamérica" y "Telecentinel de Centroamérica", mismas que conforman el Grupo "SPC | TELECENTINEL" en las Normas y Estándares "Business Alliance for Secure Commerce" (BASC), es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 28 días del mes de setiembre del año dos mil diecisiete.



Jessica Gutiérrez Mejía
Cédula 1-1286-0993

CARTA DEL TUTOR

San José, 17 de Julio de 2017

Señores Registro
Carrera de Ingeniería Industrial
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante **Jessica Gutiérrez Mejía**, cédula de identidad número **1-1286-0993**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **Guía técnica para la obtención de la certificación de las empresas: "Seguridad y Protección de Centroamérica" y "Telecentinel de Centroamérica"**, mismas que conforman el Grupo **"SPC | TELECENTINEL"** en las Normas y Estándares **"Business Alliance for Secure Commerce" (BASC)**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de **Bachillerato en Ingeniería Industrial**.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	15%
	TOTAL		90%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,


MBA Lily Alor Cortez
160400247003



San José, 18 de Setiembre de 2017.

Miembros del comité de Trabajos Finales de Graduación.

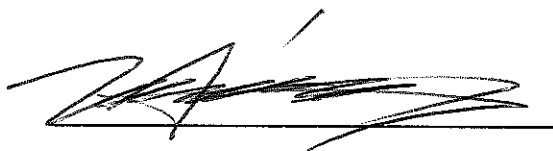
Universidad Hispanoamericana

Estimados Señores:

Como lector de este proyecto de graduación, he revisado y corregido el Trabajo Final, denominado: Guía técnica para la obtención de la certificación de las empresas: "Seguridad y Protección de Centroamérica" y "Telecentinel de Centroamérica", mismas que conforman el Grupo "SPC | TELECENTINEL" en las Normas y Estándares "Business Alliance for Secure Commerce" (BASC), elaborado por la estudiante: Jessica Gutiérrez Mejía, como requisito para que la citada estudiante pueda optar por el grado de Bachiller en Ingeniería Industrial.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos formales y de contenido exigidos por la Universidad Hispanoamericana, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el Consejo Asesor.

Cordialmente,



Ing. Manuel Alejandro Méndez Flores.

Cedula: 1-11130022

IPI-18990

CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San José, 23 de setiembre del 2017.

SEÑORES

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

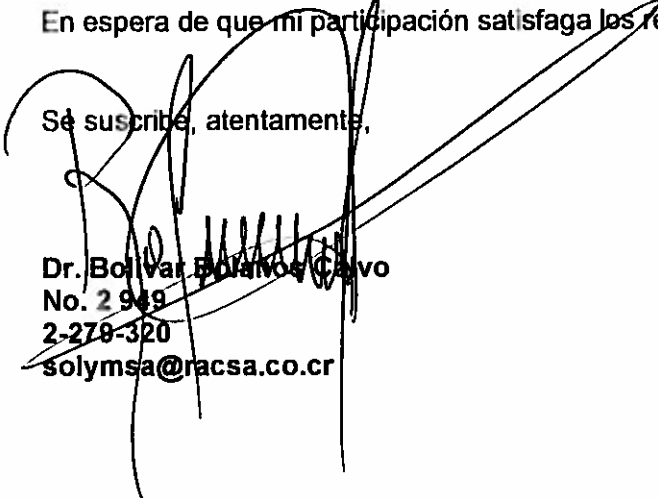
Estimados señores:

Por este medio, yo, Bolívar Bolaños Calvo, mayor, casado, filólogo, incorporado (a) al Colegio de Licenciados y Profesores, con el número de carné 2 949, vecino (a) de Turrúcares de Alajuela, portador de la cédula de identidad 0202790320, hago constar:

1. Que he revisado el **PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (TESINA)**, para optar por el grado académico de **BACHILLERATO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**, denominado **GUÍA TÉCNICA PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS: "SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CENTROAMÉRICA", Y TELECENTRAL DE CENTROAMÉRICA**, MISMAS QUE CONFORMAN EL GRUPO "SPC/TELECENTRAL" EN LAS NORMAS Y ESTÁNDARES BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE BASC", de la estudiante **JÉSSICA GUTIÉRREZ MEJÍA**.
2. Que se le han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad.

Se suscribe, atentamente,


Dr. Bolívar Bolaños Calvo
No. 2 949
2-279-320
solyma@racsa.co.cr

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTOS	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I. PROBLEMA DEL PROYECTO	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1 Introducción al tema del proyecto.....	13
1.1.2 Descripción del problema	14
1.1.3 Justificación del problema	16
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1 La idea del problema.....	17
1.2.2 La pregunta del problema	17
1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	20
1.4.1 Alcances.....	20
1.4.2 Limitaciones	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 EL CONTEXTO HISTÓRICO:.....	23
2.1.1 Antecedentes de las empresas que serían objeto de la obtención de la certificación en Normas y Estándares BASC	25
2.1.2 Generalidades de las empresas base del objeto de estudio	29
2.2 EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	45
2.2.1 Sobre BASC (Business Alliance for Secure Commerce) o Alianza Empresarial para el Comercio Seguro	45
2.2.2 Ventajas que ofrece la certificación BASC	49
2.2.3 Pasos para lograr la certificación BASC.....	50
2.2.4 Sobre la evaluación de proyectos	53

2.2.5	Importancia de un proyecto	54
2.2.6	Proceso de formulación y evaluación de proyectos	54
2.3	MARCO CONCEPTUAL REFERENTE AL IMPACTO DE UN PROYECTO	54
2.4	ANTECEDENTES DE TEORÍAS O PROYECTOS: Resultados de experiencias anteriores, similitudes o diferencias.	56
2.4.1	Proyectos similares referentes a la metodología en estudio	56
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		60
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	61
3.1.1	Carácter de la investigación	61
3.2	METODOLOGÍA PARA LA PROPUESTA DE MEJORA, CONSTRUCCIÓN O IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO PROCESO, PRODUCTO O SERVICIO	63
3.3	METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO	65
CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO.....		69
4.1	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	71
4.1	Descripción de la situación actual	71
4.1.1	Determinación de las variables, situaciones o intereses de la empresa ..	72
4.1.2	Aplicación del sistema de medición.....	77
4.1.3	Establecimiento de la base orientadora de la solución.....	78
4.2	RECOLECCIÓN DE DATOS, CARACTERÍSTICAS, PROTOTIPO	80
4.2.1	Procesamiento de la información	80
CAPÍTULO V. DISEÑO Y DESARROLLO DEL PROYECTO.....		84
5.1	CALENDARIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA PROPUESTA DE MANUAL DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC.....	85
5.2	PROPUESTA DE MANUAL DE GESTIÓN EN CONTROL SEGURIDAD BASC ..	85
1	INTRODUCCIÓN	85
1.1	Objetivo.....	85
1.2	Alcance	86
2	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	86
2.1	Norma BASC Versión 04-2012	86
2.2	Estándar de Servicio y Seguridad Privada BASC Versión 04-2012.....	86
2.3	ISO 9001:2008.....	86

2.4 OHSAS 18001:2007	86
2.5 Procedimientos Internos aplicados al Sistema de Seguridad BASC.....	86
3 EXCLUSIONES	86
3.1 SPC Telecentinel ha determinado que los siguientes apartados de la norma y estándares BASC Versión 04-2012, no son aplicables al sistema:	86
4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	87
5 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS)	88
5.1 Generalidades.....	88
5.2 Política de Control y Seguridad y Mapa de Procesos	88
5.3 Planificación.....	90
5.3.1 Generalidades	90
5.3.2 Objetivos del SGCS	90
5.3.3 Gestión de riesgos	91
5.3.4 Requisitos legales y de otra índole.....	91
5.3.5 Previsiones.....	92
5.4 Implementación y operación	93
5.4.1 Estructura, responsabilidad y autoridad	93
5.4.2 Entrenamiento, capacitación y toma de conciencia.....	94
5.4.3 Comunicación.....	95
5.4.4 Documentación del sistema	95
5.4.5 Control de documentos	95
5.4.6 Control operacional	96
5.4.7 Preparación y respuestas a eventos críticos	96
5.5 Verificación	97
5.5.1 Seguimiento y medición	97
5.5.2 Auditoría.....	97
5.5.3 Control de registros	98
5.6 Mejoramiento continuo del SGCS.....	98
5.6.1 Mejora continua.....	98
5.6.2 Acción correctiva y preventiva.....	98
5.6.3 Compromiso por la dirección.....	99

Estándares BASC – Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada	100
1 REQUISITOS DE ASOCIADOS DE NEGOCIO	100
1.1 Procedimientos de seguridad.....	100
1.2 Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo	101
2 SEGURIDAD DEL CONTENEDOR Y DE LA CARGA (EXCLUSIÓN)	101
3 CONTROL DE ACCESO FÍSICO	101
3.1 Empleados	101
3.2 Visitantes, vendedores, proveedores de servicios (RRHH).....	102
3.3 Verificación de correos y paquetes de correspondencia	102
3.4 Identificación y retiro de personas no autorizadas (RRHH).....	102
3.5 Personal de seguridad	103
4 SEGURIDAD DEL PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO Y TEMPORAL	103
4.1 Verificación preliminar del empleo.....	103
5 SEGURIDAD DE LOS PROCESOS BODEGA	104
6 SEGURIDAD FÍSICA.....	105
7 SEGURIDAD EN LA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	109
8 ENTRENAMIENTO DE SEGURIDAD Y CONCIENCIACIÓN SOBRE AMENAZAS	110
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
6.1 CONCLUSIONES.....	114
6.2 RECOMENDACIONES	117
BIBLIOGRAFÍA	118
Bibliografía citada.....	119
Bibliografía electrónica	119
Abreviaturas	119
ANEXOS	120

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Logotipo promocional de la empresa. Página Web Empresarial	29
Imagen 2. Logotipo Empresa Seguridad para Centroamérica	31
Imagen 3. Logotipo de la Empresa Telecentinel	33
Imagen 4. Diagrama de operación básico de los servicios empresariales	34
Imagen 5. Fotografía demostrativa. Personal de la empresa	37
Imagen 6. Logotipos empresariales principales proveedores del Grupo Empresarial.	39
Imagen 7. Objetivo principal Planificación Estratégica 2016	75
Imagen 8 Empresas de Seguridad aprobadas por la Dirección General de Aviación Civil	76
Imagen 9 Política Integrada del Grupo SPC I Telecentinel	89
Imagen 10 Mapa de Procesos del Grupo SPC I Telecentinel.....	90
Imagen 11 Objetivos del SGC del Grupo SPC I Telecentinel.....	91
Imagen 12 Organigrama del Grupo SPC I Telecentinel	94
Imagen 13 Programa Anual de Auditorías del Grupo SPC I Telecentinel	97
Imagen 14 Propuesta de documentos a incorporar con la implementación de la norma “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC).....	112

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, para Él sea el honor, la gloria y la honra...

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a mi Dios por darme la sabiduría y el entendimiento necesarios para realizar este trabajo, a mi madre Ana Mejía Zárate por su incondicional apoyo durante toda mi vida, a mi jefe Joseph Jamri Alfassi, por permitirme realizar este trabajo en su organización y a mi esposo por todo el apoyo durante mi carrera.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo detallará una guía que muestre el proceso por seguir para finalizar la obtención de la certificación de las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica”, “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC| TELECENTINEL” en las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC).

La estructura de este trabajo consta de cinco capítulos:

En el primer capítulo, se tratarán los temas relacionados con la información general del trabajo estos son: planteamiento del problema, antecedentes generales, descripción del problema, justificación, redacción del problema central, objetivo general y específicos y los alcances y limitaciones.

Para el segundo capítulo, que trata del contexto histórico y teórico. Se citan teorías y conceptos de diferentes autores, relacionados con la base general del trabajo tratado.

Con respecto al tercer capítulo, se hablará del procedimiento metodológico con el que se llevará a cabo la investigación para el diseño de la guía necesaria para la elaboración de los procesos de obtención de la certificación en las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC) para las organizaciones citadas con anterioridad.

En lo referente al cuarto capítulo, se llevará a cabo un diagnóstico general de la empresa donde el propósito principal definir su situación actual

En el capítulo quinto, se presenta el análisis e interpretación de datos de esta investigación, así como la base para la guía técnica tratada.

En el capítulo sexto se procederá con las conclusiones y recomendaciones que el autor dará a esta investigación y elementos necesarios para la implementación en las empresas solicitantes de la certificación mencionada.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Arias define el planteamiento del problema como sigue:

“...consiste en describir de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones...”

(Arias, 2006).

El presente capítulo se basa en el planteamiento del problema en estudio, mismo que se ha definido como la ausencia en las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC | TELECENTINEL” de un sistema integrado de seguridad que respalde comercialmente al grupo, provocando un cierto grado de incertidumbre en el hecho de que la naturaleza de los servicios prestados se enfoca primordialmente a la de la seguridad convergente, misma que busca que todos y cada uno de los elementos de los sistemas de seguridad apunten hacia un fin común e interrelacionarse de forma coherente.

Es por lo anterior que no resulta congruente presentar dichos servicios comercialmente sin algún modelo de respaldo formal, para lo cual se ha propuesto hacerlo en las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce”, conocidas como BASC, las cuales a grandes rasgos tratan de una propuesta de control y gestión en seguridad contra personas u organizaciones criminales que puedan cometer actos ilícitos.

1.1.1 Introducción al tema del proyecto

BASC es una organización internacional de cooperación entre el sector empresarial, autorizadas aduaneras, entidades gubernamentales y organismos internacionales, para fomentar practicas seguras en la cadena logística del comercio internacional, para evitar que las operaciones tanto de comercio interno como externo sea utilizado por personas u organizaciones criminales para cometer actos ilícitos, logrando las empresas y el país mayor reconocimiento, confianza y agilización comercial.

Las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC) son una serie de normas que están destinadas a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional, que proteja a las mismas empresas, a sus empleados y a otras personas, cuya seguridad puedan verse afectadas por sus actividades relacionadas con las que las normas rigen.

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

En el mundo de la seguridad la certificación BASC puede considerarse como el equivalente a una certificación ISO 9000 en el mundo de la calidad.

1.1.2 Descripción del problema

Sabiendo el riesgo que corre cada organización no solo de perder mercancía o bienes, sino de perder la imagen, confianza de sus clientes, los contratos y, a veces, hasta la libertad. Con dicha certificación busca minimizarse estos riesgos y evitar que las operaciones y la cadena logística de este grupo de empresas sean utilizadas por personas u organizaciones criminales para cometer actos ilícitos.

Esto mediante la evaluación de riesgos de las instalaciones, personal y las operaciones de la compañía, creando una cultura en seguridad, protegiendo y fortaleciendo la imagen frente a clientes, proporcionando las siguientes eventuales ventajas básicas:

- ✓ Aumentar las oportunidades de mercado de dicha empresa tanto a nivel nacional como internacional, al obtener una certificación formal que respalde la seguridad de las operaciones que se realizan en la entidad.

- ✓ Evitar que las operaciones llevadas a cabo por las empresas que serán objeto de una eventual certificación BASC sean utilizadas para fraudes o contrabando, al aplicar los controles necesarios para minimizar dicha probabilidad.

- ✓ Concienciar a los empleados y partes interesadas en el negocio de SPC | TELECENTINEL sobre los peligros y las consecuencias de actos ilícitos para la seguridad de la empresa.

- ✓ Fomentar la cooperación internacional contra el contrabando, el narcotráfico y el terrorismo.

1.1.3 Justificación del problema

La seguridad no depende del azar. Las organizaciones deben de dar la misma o mayor importancia al logro de altos estándares de Gestión en Control y Seguridad, que dan a otros aspectos de sus actividades empresariales. Esto exige adoptar una propuesta estructurada para la identificación de los peligros y la evaluación y control de los riesgos relacionados con las actividades de comercio internacional que realizan.

La justificación del problema radica en el hecho de que el grupo de empresas SPC | TELECENTINEL, al cual pertenecen las empresas “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica, no cuentan con una certificación específica en las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce”, conocidas como BASC, pese a que dicho grupo trabaja en el negocio de la seguridad.

El hecho de que la empresa base del estudio se dedique a la seguridad convergente y carezca de dicha certificación -en donde el principal propósito de la misma es el de una propuesta de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional contra personas u organizaciones criminales para cometer actos ilícitos- hace que la colocación comercial por medio de publicidad ante los estratos del mercado solicitante se considere limitada.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 La idea del problema

El grupo de empresas SPC|TELECENTINEL, al cual pertenecen las empresas “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, no cuentan con una certificación específica en las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce”, conocidas como BASC (por sus siglas en inglés), lo cual significa la Alianza Empresarial para el Comercio, esto provoca que dicho grupo empresarial no cuente con una base para evitar que las operaciones tanto de comercio interno como externo sea utilizado por personas u organizaciones criminales para cometer actos ilícitos, siendo una empresa dedicada a la seguridad.

1.2.2 La pregunta del problema

Se ha definido la pregunta del problema de la siguiente manera:

¿De qué manera pueden las empresas del grupo SPC|TELECENTINEL “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica” obtener la certificación en las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC), ¿para el apoyo de la seguridad convergente y aprovechar las oportunidades comerciales del mercado en el cual se desempeña y al mismo tiempo publicitar sus servicios de una forma más completa y con un mayor respaldo?

1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se redactará el objetivo general y específicos con los que se trabaja en la investigación.

1.3.1 Objetivo general

Diseñar una guía técnica de implementación de las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC) en las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC | TELECENTINEL”, para aplicar las medidas de seguridad y control en todos los procesos de la organización, evitando que las operaciones sean utilizadas para cometer actos ilícitos.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar las necesidades que se requieren para el planteamiento de la guía técnica para la implementación de las Normas y estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC).

- ✓ Proponer la implementación como tal de dichas normas y estándares en las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “TeleCentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC | TELECENTINEL”, basándose en la propuesta de guía técnica de implementación.

- ✓ Definir los criterios necesarios para la obtención de la certificación respectiva de dichas normas y estándares, para maximizar las operaciones de las empresas certificadas y proporcionar un estándar de servicio más especializado y respaldado.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

La implementación del presente proyecto incluye que las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “TeleCentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC | TELECENTINEL”, sean debidamente auditadas y autorizadas para operar bajo las Normas y estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC), obteniendo la certificación formal ofrecida por dicha entidad internacional.

1.4.2 Limitaciones

Durante la elaboración del presente proyecto de investigación, la principal limitación se basó en el hecho de que el grupo de empresas no cuenta con la determinación y evaluación de riesgos misma que se funge como base para su implementación y pese a que ya ha pasado por las actividades necesarias para la obtención de la certificación en las Normas ISO 9001 y OHSAS 18000 (en su versión actual), los procesos para la implementación de las normas y estándares sugeridos por BASC, no tienen similitud con la anteriormente indicada, por lo que debe iniciarse primeramente con esta actividad básica.

Asimismo, para la elaboración del documento como tal, no ha podido ser posible compilar información sobre investigaciones similares, que pudieran dar al traste con una idea clara sobre los procesos de logística por seguir, así como los

resultados obtenidos en procesos anteriores, por el momento se podría especular que el tema tratado parece ser algo novedoso, que está incursionando como temática de investigación, al menos, en el plano nacional.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 EL CONTEXTO HISTÓRICO:

En el siguiente capítulo, se pretende que por medio de diferentes autores se expliquen cada uno de los conceptos que son importantes para tener mayor entendimiento del tema a desarrollar. Además, un detalle histórico de la empresa que se ha escogido como base para el estudio, sus principales características, metodología de trabajo, logística, política entre otras.

“...contexto es un término que deriva del vocablo latino “contextus” y que se refiere a todo aquello que rodea, ya sea física o simbólicamente, a un acontecimiento. A partir del contexto, por lo tanto, puede interpretarse o entenderse un hecho. Este entorno supone que el contexto puede ser material (“El delincuente sacó provecho del entorno natural para esconderse detrás de los árboles”) o simbólico (el entorno social, el entorno económico u otro).

El contexto está formado por una serie de circunstancias (como el tiempo y el espacio físico) que facilitan el entendimiento de un mensaje. Por ejemplo: un portal que publica un título como “Carlos descansó” no brinda los datos necesarios para que el lector logre decodificar el mensaje. En cambio, el titular “Tras jugar cuatro partidos en dos días, el tenista Carlos López descansó y no se presentó a entrenar en el comienzo de la preparación para la Copa Davis” puede ser interpretado sin problemas, ya que presenta información relevante sobre el contexto.

El contexto lingüístico, por otra parte, hace referencia a aquellos factores que están relacionados con la etapa de generación de un enunciado y que influyen en su significado e interpretación. Esto supone que un mensaje depende de la sintaxis, de la gramática y del léxico, pero también del contexto. Se denomina contexto extralingüístico al lugar, los posibles interlocutores, la clase de registro y el momento en que un acto lingüístico se concreta. Estas circunstancias tienen incidencia sobre la comprensión de la situación lingüística.

El contexto es tan importante en la comunicación que debería ser lo primero a analizar a la hora de leer un libro, mirar una película, escuchar una canción o simplemente hablar con otra persona. Partiendo desde las diferencias culturales y llegando a las variaciones presentes en un mismo lenguaje, dentro de un mismo país, es evidente que aquello que para unos es correcto, para otros puede no serlo. Por ejemplo, en algunas culturas es de buena educación comer usando las manos en lugar de cubiertos, mientras que en otras esa actitud puede ser tomada como repugnante y falta de civilización.

Con el idioma sucede lo mismo; entre amigos de una franja etaria, es común que se utilicen códigos que no resultarían apropiados en otro entorno. Esto se ve mucho entre adolescentes, ya que su forma de hablar tiende a ser atolondrada y a estar colmada de modismos, de manera que si una persona anciana oye una conversación de este tipo probablemente no entienda casi nada. Lamentablemente, no siempre las diferencias contextuales son razonables, ya que

a veces surgen de una falta de compromiso con la lengua y no debido a una serie espontánea de modificaciones.

Fuente: página web <https://definicion.concepto.de>

“... El contexto histórico es un conjunto de circunstancias en los que se produce el hecho que tiene historia ya sea lugar, tiempo, hechos relevantes, etc. También, se refiere a aquellas circunstancias que rodean los sucesos históricos y los pensamientos de la gente al momento de presentarse ciertos hechos en determinada sociedad, de tal manera que influyeron para darse así en sus individuos y en dicha geografía... Tomar en cuenta el contexto histórico de un suceso pasado es importante, pues permite a futuro, emitir un juicio menos limitado y que, aunque no posea veracidad total, al menos no deforme, minimice los hechos o maximice su valor en el tiempo...”

Fuente: página web <https://es.wikipedia.org>

2.1.1 Antecedentes de las empresas que serían objeto de la obtención de la certificación en Normas y Estándares BASC

SPC | TELECENTINEL, una Organización conformada por compañías orientadas a ofrecer soluciones en seguridad, utilizando tecnologías de punta aplicadas y adaptadas al medio en el que actúan y que responden a requerimientos particulares de clientes residenciales, comerciales, financieros, corporativos, o industriales del sector público y privado.

El mercado costarricense se abre como una oportunidad inigualable ante el rápido cambio del entorno socioeconómico que empieza a experimentar este país. GRUPOSPC, llega, entonces, en el año de 1997 con su primera empresa: SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE CENTROAMÉRICA, S.A., SPC. De igual forma, las Entidades Financieras y Bancarias más importantes del país, abren sus puertas y ponen en manos de SPC, sus más ambiciosos proyectos de seguridad electrónica.

Desde Costa Rica, la expansión, como objetivo primordial, lleva a SPC | TELECENTINEL a fijar su mirada en el mercado centroamericano al cual se proyecta asesorando proyectos de entidades públicas y privadas, en países como Nicaragua y Guatemala.

La mirada visionaria de la presidencia de GRUPO SPC, se anticipa al cambio e implementa aplicaciones de servicios seguridad versátiles y al alcance de los ciudadanos Ticos. Nace así en el año 2000, TELECENTINEL DE CENTROAMÉRICA, S.A., TC, orientada a ofrecer servicios complementarios de seguridad en Monitoreo de Alarmas y Respuesta Armada, los cuales garantizan en un 100% la efectividad de los equipos de alarma.

En el año 2006 y después de una decisión de Junta Directiva, por la alta demanda por parte de nuestros clientes para el suministro de personal de vigilancia en puesto fijo se crea en SPC | TELECENTINEL la división de la

seguridad física gracias a la preparación de su personal como el valor agregado de servicio inherente a sus operaciones.

En el nuevo siglo las tecnologías de redes, internet, cable óptico, tecnologías digitales, hacen que el mercado de la seguridad se convierta en un campo interdisciplinario que plantea nuevos y grandes retos frente a profesionales que hoy hacen de la seguridad un proyecto macro y que les permite incursionar en el ámbito de los procesos de globalización de la industria, la banca, el comercio, entre otros sectores.

El espíritu inquieto y la visión de quienes dirigen los destinos del SPC | TELECENTINEL, están en una continua dinámica que propone el cambio constante y la innovación como las mejores herramientas para lograr su mayor objetivo: hacer de Costa Rica un protagonista activo y un beneficiario directo de nuevas tecnologías que le permitan seguir ofreciendo condiciones estables, seguras y óptimas para la inversión nacional y extranjera, y propender por el desarrollo socioeconómico de un país que vive intensamente su etapa de modernidad.

Misión

Somos una empresa competitiva e innovadora que ofrece soluciones en seguridad, brindando tranquilidad y protección al cliente, con productos y servicios de calidad.

Visión

SPC | TELECENTINEL se posicionará como la compañía de seguridad líder en la Región Centroamericana mediante la innovación constante de sus servicios para responder a las necesidades de los clientes, implementando nuevas tecnologías; con personal altamente calificado siendo socialmente responsable.

Nuestra Gente

SPC | TELECENTINEL está conformada por un grupo de expertos en seguridad, con capacidad para evaluar los factores de riesgo y con un amplio conocimiento de los sistemas ofrecidos por los fabricantes más conocidos a nivel mundial, quienes brindan asesoría para que los clientes elijan la solución que mejor se adapte a las especificaciones técnicas, logísticas y operativas de sus proyectos.

El Departamento de Ingeniería ofrece respaldo en las áreas técnica, de soporte y mantenimiento y trabaja constantemente en el desarrollo y optimización de sistemas y equipos para su operación en el medio costarricense. Cada proyecto se entrega "llave en mano", lo que implica la estrecha colaboración entre los expertos en seguridad, de Departamento Técnico y el área Administrativa.

Un equipo humano y profesional orientado a hacer que cada cliente sienta que la base de la actividad desarrollada en SPC | TELECENTINEL, es el servicio y la atención personalizada, para garantizar el éxito de sus más altas metas y

propender por condiciones favorables de estabilidad y confianza que generen los más altos beneficios en su negocio.

Política

Grupo SPC brinda servicios y productos de seguridad comprometiéndonos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes presentando soluciones idóneas, por medio de la relación de las partes interesadas, mediante:

- Prácticas de mejora continua, documentación y aplicación del SGC SSO
- Prevención de riesgos, accidentes y enfermedades del trabajo,
- Cumplimiento de leyes y reglamentos vigentes y otros requisitos.
- Capacitación constante

2.1.2 Generalidades de las empresas base del objeto de estudio

Imagen 1.
Logotipo promocional de la empresa. Página Web Empresarial



Fuente de imagen: página web www.spctc.cr

2.1.2.1 Compañías que conforman el grupo SPC | TELECENTINEL

✓ **SEGURIDAD Y PROTECCION DE CENTROAMERICA, S.A.**

Cedula De Persona Jurídica: 3-101-201950

✓ **TELECENTINEL DE CENTROAMERICA, S.A.**

Cédula Jurídica: 3-101-251509

✓ **TC VIGILANCIA DE CENTROAMERICA, S.A.**

Cédula de Persona Jurídica: 3-101-461137

2.1.2.2 Dirección

Parque Industrial del Oeste, Bodega 5. de Fórum 1,3 km al oeste, contiguo a Daewoo. Santa Ana, San José, Costa Rica.

2.1.2.3 Teléfono :

(506) 4001.5757 FAX : (506) 2282.0766

2.1.2.4 Correo Electrónico:

General: INFO@spctc.cr

Ventas: comercial@spctc.cr

Mantenimientos: servicioalcliente@spctc.cr

2.1.2.5 Página WEB:

www.spctc.cr

2.1.5.6 Empresas del grupo

Estamos en capacidad de proponer una solución de seguridad en cualquier parte del país, en las siguientes áreas específicas de:

Imagen 2.
Logotipo Empresa Seguridad para Centroamérica



Fuente de imagen: página web www.spctc.cr

2.1.5.7 Servicios que presta el grupo

- ✓ Seguridad Industrial y Alarmas
 - Alarmas contra robo o atraco-monitoreo.
 - Sistemas Inteligentes de detección de incendio.
 - Sistemas de Seguridad Industrial (Detección de gases, sensores de temperatura, sensores de nivel, etc.)
 - Transmisión de señales de alarma, vía radio teléfono, etc.
 - Seguridad perimetral o detección de intrusos.
 - Sistema de detección por cable enterrado.

- Detección por microondas.
- Sensores fotoeléctricos.

✓ Sistemas de Control de Acceso

- Sistemas modulares inteligentes para cualquier nivel de seguridad con lectoras de tarjeta de banda magnética, de proximidad, de patrón biométrico, etc., controlado por lectoras maestras o PC.
- Diseño e impresión de gafetes corporativos de identificación y control de visitantes.

✓ Detección de metales y explosivos

- Máquina de Rayos X de banda continua para detección de metales, contrabando, explosivos.
- Arcos y detectores manuales y automáticos para revisión de personal en acceso de seguridad.
- Detectores de explosivos en correspondencia.
- Sistemas de inspección de vehículos.
- Exclusas.

✓ Circuito cerrado de televisión

- Aplicaciones en exteriores o interiores.
- Sistemas modulares para cualquier cantidad de cámaras y monitores.
- Transmisión de imagen y control vía teléfono, radio, satélite, fibra óptica.

✓ Tipos de contrato de mantenimiento

- **Mantenimiento en garantía:** Se prestará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo durante el período de garantía. La garantía durante el período incluye defectos de fabricación y mal funcionamiento. No incluye daños causados por uso inadecuado, intervención de personal no autorizado, vandalismo, condiciones de orden público, desastre natural, descarga eléctrica, tormenta.
- **Mantenimiento post garantía:** Se prestará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo en condiciones por convenir, por medio de un contrato, una vez vencido el término de la garantía

Imagen 3.
Logotipo de la Empresa Telecentinel

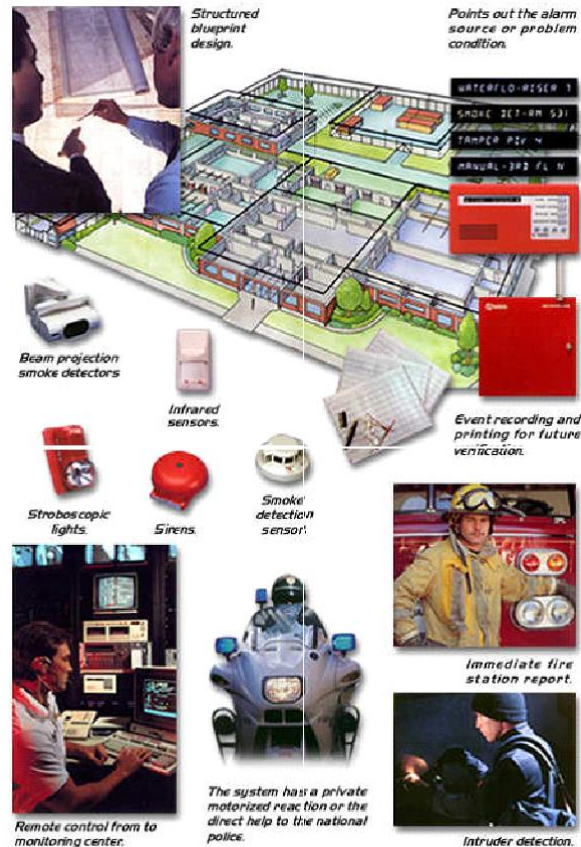


Fuente de imagen: página web www.spctc.cr

Este sistema de control y monitoreo de alarmas, se basa en un estudio que analiza los antecedentes, los riesgos y recursos actuales con los que el cliente cuenta, para así brindar la asesoría y la solución adecuada a cada una de las necesidades. También, permite tener el control total sobre una instalación

basados en la elaboración de planos estructurados y en diagramas que permiten el monitoreo total y seguro de una instalación.

Imagen 4.
Diagrama de operación básico de los servicios empresariales



Fuente de imagen: página web www.spctc.cr

✓ Servicios de Monitoreo de Alarmas

TELECENTINEL DE CENTROAMERICA, S. A., le ofrece una alternativa confiable para que los factores reales de riesgo sean disminuidos: un nuevo concepto de vigilancia electrónica, vía radio frecuencia, adicionalmente de la

alternativa del enlace por la vía telefónica, soportados en una plataforma tecnológica de muy alto nivel.

El éxito del servicio de monitoreo de TC se ha logrado alcanzar gracias a la instalación de equipos de protección electrónica, los cuales han sido enlazados a una Central de Monitoreo y Control, desde donde operadores profesionales coordinan sistemáticamente la ejecución del procedimiento desde el contacto telefónico con el cliente y sus referidos de apoyo en caso de emergencia, hasta el desplazamiento de las autoridades y Oficiales de Seguridad especializados de respuesta propios de TC.

Fundamentados en lo anteriormente expuesto, se presenta un servicio de alto nivel profesional y tecnológico que brinda protección al cliente 24 horas, 365 días al año, sustentado en una política total de servicio al cliente y atención personalizada.

✓ Servicios de Monitoreo de Vídeo Remoto DBFG

Por medio de la integración de los sistemas de alarma con los equipos de vídeo (cámaras, grabadores digitales) que se encuentren instalados, es posible que en caso de un evento de alarma la imagen en tiempo real llegue a nuestra Central de Monitoreo para optimizar la efectividad de la operación en cuanto al manejo de respuesta del evento, permitiendo mayor seguridad para el cliente y

mayor efectividad del servicio de asistencia por parte de los operadores de monitoreo en coordinación con los oficiales de respuesta.

✓ Servicios de Respuesta Motorizada

Servicio de apoyo que complementa el de Monitoreo, y consiste en la asistencia física de las autoridades de Policía, Bomberos y Asistencia Médica (911), entidades con las cuales se establecen estrechas relaciones de cooperación para combatir los intentos de delitos y asistir en caso de un siniestro que atente contra la integridad física o los bienes materiales de los clientes.

Adicionalmente, los Oficiales de Seguridad de TC se desplazan al sitio y ofrecen un servicio preventivo de seguridad, respaldados en las instrucciones recibidas de la Central de Monitoreo y en coordinación directa con el cliente, los usuarios del sistema de alarma y las autoridades.

El portafolio de servicios se extiende a asistencia para el diseño y la ejecución de proyectos de patrullaje, rondas o escoltas por periodos predeterminados.

Imagen 5.
Fotografía demostrativa. Personal de la empresa



Fuente de imagen: página web www.spctc.cr

✓ Servicios de Oficiales de Seguridad

El GRUPO SPC escucha las expectativas de sus clientes quienes requieren soluciones de protección integral donde se complementen de forma eficiente los sistemas de seguridad electrónica con el personal humano, y es la razón que conlleva a que en el 2006 se consolide el proyecto.

Su principal objetivo es ofrecer oficiales fijos orientados a desarrollar aptitudes y destrezas para proteger eficiente y oportunamente a las personas y bienes materiales a su cuidado, así como el desarrollo de su capacidad de servicio y atención a clientes directos o indirectos (visitantes).

De acuerdo con las expectativas planteadas se establecen tres áreas de servicio para el suministro del personal, las cuales se diferencian por el grado de preparación y especialización en cada una de estos terrenos:

- ✓ Oficiales Sector Financiero y Bancario
- ✓ Oficiales Sector Industrial y Comercial
- ✓ Oficiales Sector Residencial

2.1.5.8 Características básicas del servicio

- ✓ Perfil del oficial
 - El oficial utilizará Traje Entero como uniforme
 - Los oficiales cumplirán con las obligaciones que rige la Ley 8 395

- ✓ Elementos de dotación
 - Arma NO LETAL
 - Esposas
 - Vara policial o tonfa
 - Gas pimienta (de ser requerido)
 - Linterna
 - Prácticas de tiro en polígono (trimestral)
 - Capacitación especial de seguridad (trimestral)

- ✓ El servicio comprende
 - Atención personalizada
 - Elaboración de un Manual de Funciones con los requerimientos del puesto.

✓ Respaldo

Como representantes directos de los fabricantes más significativos de equipos electrónicos de seguridad, estamos en capacidad de garantizar que nuestros proyectos cuenten con todo el respaldo de los proveedores, quienes brindan apoyo logístico y técnico, en la configuración e implementación de las soluciones propuestas.

Imagen 6

Logotipos empresariales principales proveedores del grupo empresarial



2.1.5.9 Sistemas de seguridad electrónica, costo – beneficio

Para que los sistemas electrónicos de seguridad sean realmente eficaces, no basta simplemente con instalarlos. El asunto no es tan simple como poner una cámara allí y un control de acceso allá. Si lo que busca realmente es un sistema de protección, lo más importante es dar lugar a una sinergia entre todos los componentes.

Esto quiere decir que todos y cada uno de los elementos deben apuntar hacia un fin común e interrelacionarse de forma coherente. Es lo que se conoce en el argot técnico como “seguridad convergente”.

En particular, hay cinco puntos clave que deben tomarse en cuenta a la hora de implementar un sistema eficiente de seguridad electrónica. Enseguida se verá cuáles son.

✓ Identificar los riesgos

La gestión de riesgos supone identificar los eventos que podrían poner en peligro a las personas, las instalaciones o los bienes de la empresa. Pero, no basta con esto. También, es importante delimitar el alcance de esos riesgos y, además, hacer una proyección de los peligros que la compañía tendrá que enfrentar en el futuro.

La política de seguridad debe ser acorde con la misión y la visión de la empresa. No puede implementarse un sistema de seguridad electrónica que deba desmontarse en la medida en que la entidad vaya alcanzando sus metas de expansión.

✓ Definir los procesos y puntos críticos

Hay dependencias y procesos que son fundamentales e irremplazables para la empresa. Son esos componentes sin los cuales la compañía no podría prestar el servicio o generar el producto que constituye su objeto.

Una alteración en esos puntos o procesos traería como consecuencia graves pérdidas para la compañía y, de hecho, podrían comprometer su existencia misma.

Por eso, resulta definitivo que se identifiquen claramente esos puntos y procesos críticos y se definan sus requerimientos de seguridad. Eso es precisamente lo que SPC | TELECENTINEL hace en la evaluación inicial. Se trata de una tarea que requiere del saber acopiado por los directivos de la empresa, en combinación con los conocimientos que pueden aportar los especialistas en seguridad de SPC | TELECENTINEL.

✓ Establecer el modelo de seguridad

Los componentes de un sistema de seguridad electrónica tienen diferentes propósitos. Algunos están diseñados para controlar el acceso a zonas restringidas, mientras que otros tienen un propósito disuasivo o de control sobre el proceso de producción.

Algunas veces se requiere un modelo de seguridad “esférico”, es decir, aquel en donde hay muchos componentes que engloban la totalidad de la empresa. En otras palabras, es como si la compañía tuviera un anillo de seguridad permanente, compuesto por aparatos que cumplen el papel de prevenir riesgos y controlar la operación.

Otras veces, la empresa requiere un modelo de seguridad “en profundidad”. Esto quiere decir que se han identificado puntos críticos de valor estratégico y, por lo tanto, toda la estructura de seguridad apunta a evitar cualquier riesgo para esos puntos en particular. En este caso, se emplean varios anillos de seguridad en torno al principal bien por proteger; cada anillo es más restrictivo que el anterior. El objetivo es salvaguardar al máximo una persona, o un bien específico.

Hay empresas que necesitan de ambos modelos. Otras, pueden funcionar con uno solo de ellos.

En este aspecto, el equipo interdisciplinario de SPC | TELECENTINEL realiza un análisis exhaustivo para ofrecer alternativas que cumplan con todos los estándares nacionales e internacionales, de modo que se implemente exactamente el modelo que la empresa requiera.

✓ Integrar tecnologías y modalidades de respuesta

Las empresas, por lo general, tienen establecido su propio sistema de seguridad, en mayor o menor medida. Por más precarios que sean, tienen algún nivel de eficacia; de lo contrario, no existirían o no se habrían implementado.

Lo que hace SPC | TELECENTINEL es integrar las nuevas tecnologías a esos esquemas ya existentes. No se trata de entrar a competir con lo que ya está establecido, sino de complementarlo y optimizarlo. Lo que se busca es poner las soluciones tecnológicas al servicio de los hombres, y no al contrario.

Para que el sistema sea realmente eficaz, se debe determinar qué elementos deben ofrecer una respuesta defensiva y cuáles deben dar una respuesta ofensiva.

En la misión defensiva, la seguridad electrónica debe ser capaz de:

- Detectar intrusiones, agresiones o situaciones de peligro

- Obstaculizar la acción o el efecto de los factores que puedan originar algún daño
- Identificar y localizar las fuentes de peligro

En la misión ofensiva los propósitos de seguridad electrónica se orientan a:

- Ofrecer la mejor reacción frente al peligro, en la menor cantidad de tiempo
- Aportar elementos significativos al proceso de investigación, en caso de pérdidas
- Neutralizar cualquier tipo de intrusión, agresión o daño

El sistema de seguridad electrónica debe estar en capacidad de ofrecer ambos tipos de respuesta. El personal especializado determina cómo y dónde debe estructurarse cada una de ellas.

- ✓ Diseñar indicadores para una adecuada gestión de la seguridad

Es imposible determinar si la seguridad es eficaz o no, cuando no existen indicadores que permitan contrastar las metas y los resultados. Para una gestión adecuada, la empresa debe estar en capacidad de medir el impacto de los sistemas electrónicos de seguridad en sus pérdidas y sus ganancias.

En todos los estudios se comprueba que la seguridad electrónica tiene una fuerte incidencia en la disminución de las pérdidas y el aumento de la productividad. Esto es un hecho. Sin embargo, nada mejor que la propia empresa diseñe sus propios indicadores, para que determine con exactitud cuál es el aporte de estos sistemas a sus finanzas.

Los resultados suelen ser asombrosos. En todos los casos, el factor costo/beneficio termina arrojando conclusiones muy favorables para los sistemas de seguridad electrónica.

Los clientes de SPC | TELECENTINEL ven reflejados los aportes nuestras tecnologías en sus balances. Por eso nos han otorgado el activo más importante que cualquier empresa de seguridad electrónica puede tener: la confianza.

2.2 EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1 Sobre BASC (Business Alliance for Secure Commerce) o Alianza Empresarial para el Comercio Seguro

2.2.1.1 ¿Qué es BASC?

Es una organización internacional de cooperación entre el sector empresarial, autoridades aduaneras, entidades gubernamentales y organismos internacionales, para fomentar prácticas seguras en la cadena logística del comercio internacional,

para evitar que las operaciones tanto de comercio interno como exterior sea utilizado por personas u organizaciones criminales para cometer actos ilícitos, logrando las empresas y el país mayor reconocimiento, confianza y agilización comercial.

Las empresas certificadas bajo el Sistema de Gestión BASC, demuestran el cumplimiento de los requisitos de programas de seguridad establecidos por diferentes organismos internacionales, tales como el Marco de Estándares de la Organización Mundial de Aduanas (Operador Económico Confiable) implementado por la Unión Europea, así como también el programa C-TPAT de la Oficina de Aduanas y Protección fronteriza de los EEUU (CBP), el programa de Protección de Buques e Instalaciones Portuarias de la Organización Marítima Internacional, entre los programas de seguridad implementados por otros países como: Japón, Nueva Zelanda, Canadá, Australia, etc.

2.2.1.2 ¿Por qué debo certificar mi empresa en BASC?

De acuerdo con las características actuales del comercio global, una gestión exitosa implica aplicar medidas de seguridad y control de todos los procesos de la organización, evitando que las operaciones sean utilizadas para cometer actos ilícitos, por esta razón, se han establecido medidas de seguridad más rigurosas entre sus participantes, lo que implica demostrar que su empresa mantiene requisitos mínimos de seguridad.

2.2.1.3 ¿En qué consiste la certificación BASC?

La certificación BASC consiste en verificar mediante la aplicación de auditorías, si su empresa cumple con todos los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS).

Para lograr este objetivo, BASC ha desarrollado un “Sistema de Gestión” cuyo enfoque está dirigido a mejorar el control y la seguridad en todas las operaciones de las compañías, basado en los principios de mejores prácticas y de mejora continua. El Sistema de Gestión en Control y Seguridad está compuesto por la Norma y los Estándares BASC.

2.2.1.4 ¿Qué es la Norma y Estándares BASC?

La Norma y Estándares BASC constituyen un marco general para la implementación del SGCS (Sistema de Gestión en Control y Seguridad), mediante el cual las organizaciones, utilizando una metodología de procesos, planean, implementan, verifican y ejecutan las acciones necesarias en procura de mejorar su propio sistema de gestión de una manera eficaz.

Los Estándares BASC consideran en su aplicación la naturaleza del negocio, así como el tamaño, el riesgo y el entorno en el cual se encuentra la organización.

En términos generales, BASC contempla los siguientes grupos de estándares:

1. Cumplimiento Requisitos Legales
2. Requisitos Sistema de Gestión
3. Requisitos de los Asociados de Negocios
4. Seguridad de la Carga y el Contenedor
5. Controles de Acceso Físico
6. Administración y Seguridad del Personal
7. Seguridad de los Procesos
8. Control de Materias Primas y Material de Empaque
9. Sistemas de Seguridad
10. Seguridad de Tecnología de Informática
11. Entrenamiento de Seguridad y Conciencia de Amenazas
12. Control de Documentos y de Información

El hecho de no contar con esta certificación podría dar como consecuencia que la organización pierda la oportunidad de participar en procesos licitatorios relacionados con la naturaleza de esta.

Por otra parte, el pertenecer a la naturaleza de negocio de la seguridad electrónica y física, la integración de una certificación que promueve la prevención contra actos ilícitos prácticamente resulta obligatoria.

2.2.2 Ventajas que ofrece la certificación BASC

- ✓ Aumento de las oportunidades de mercado: Los clientes lo verán más efectivo y mejor organizado al formar parte de un selecto grupo de empresas que cumplen con estándares de seguridad en sus procesos. Contando así con una ventaja competitiva sobre su competencia comercial.

- ✓ Cultura en Seguridad: Mediante el Sistema de Gestión se obtienen mejoras en la responsabilidad, compromiso y motivación del personal y asociados del negocio.

- ✓ Reconocimiento internacional: El certificado BASC brinda mayor confianza y credibilidad al comercio internacional, logrando las empresas tener una mejor imagen y aceptabilidad.

- ✓ Evaluación de riesgos: Tanto de las instalaciones, personal y las operaciones de la compañía para prevenir eventos críticos que pudieran derivar en pérdidas significativas.

- ✓ Mayor control y trazabilidad: En las cargas, así como el control, registro y protección de la información.

- ✓ Clientes exigen mayor seguridad: Empresas para las cuales la seguridad es un factor importante para su operación, buscarán hacer negocio con quien cuente con esta certificación, ya que el reconocimiento de BASC y los resultados de ésta, serán visibles en su empresa.

- ✓ Facilita la entrada de productos al mercado internacional: Mediante la certificación BASC los mercados internacionales verán un mayor compromiso y confiabilidad por parte de las empresas, alcanzando una mayor competitividad y facilitación de las operaciones comerciales.

- ✓ Fortalecimiento del sistema integrado de gestión: La certificación en BASC, fortalece el sistema integrado con que ya cuenta la empresa, al constituir una herramienta de ampliación de sus competencias comerciales, con una norma que va alineada al negocio de la naturaleza de acción.

2.2.3 Pasos para lograr la certificación BASC

- ✓ Solicitud de información BASC

Toda empresa que realiza sus actividades de modo directo o indirecto en la cadena logística del comercio internacional con una antigüedad de constitución no menor a dos años.

- Exportadores / Importadores

- Transportistas
- Agentes de aduana
- Agentes de carga
- Consolidadores de carga
- Agentes marítimos
- Terminales de almacenamiento
- Operadores logísticos
- Puertos
- Aeropuertos
- Zonas francas
- Empresas de vigilancia
- Couriers
- Otros servicios colaterales que sirven al comercio exterior
- Hoteles

✓ BASC envía información solicitada por la empresa

La empresa interesada en certificar sus operaciones, recibe inicialmente la siguiente documentación:

- Procedimiento de inscripción
- Formulario de inscripción
- Formulario de autoevaluación
- Costos de certificación

✓ Comité de certificación BASC

Una vez que a oficina BASC recibe toda la documentación correspondiente, la empresa postulada debe ser sometida a un proceso de evaluación y autorización de afiliación por parte del Comité Ejecutivo (Primera Etapa de la Certificación).

✓ Inicio del Proceso de Certificación

A partir de la fecha de aceptación, la empresa dispone de un plazo máximo de 12 meses para implementar el Sistema de Gestión y Control de Seguridad BASC, y se procede en forma coordinada la programación para la auditoría de certificación.

✓ La Auditoría de Certificación

Mediante la ejecución de esta Auditoría se verifica la conformidad del Sistema de Gestión en Control y Seguridad que ha implementado la empresa. Como resultado de la auditoría, el auditor BASC emite un informe con los hallazgos determinados en dicha evaluación. Así como una recomendación dirigida al Comité de Certificación.

Todas las auditorías relacionadas con el proceso de certificación son realizadas por auditores internacionales debidamente autorizados por la Organización Mundial BASC.

✓ Otorgamiento del Certificado BASC

Una vez que la empresa haya demostrado el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la Norma y Estándares BASC, y a criterio del Comité de Certificación, se emite la recomendación para que la Junta Directiva apruebe la emisión de la certificación BASC.

La certificación BASC tiene vigencia por un año, renovable dependiendo del resultado de la auditoría de recertificación.

Fuente: www.wbasco.org, www.basc-costarica.com

2.2.4 Sobre la evaluación de proyectos

La evaluación de proyectos se define como: "...un instrumento de decisión que determina que si el proyecto se muestra rentable debe implementarse, pero que si resulta no rentable debe abandonarse". (Sapag, 2000, p. 1)

Ocampo (2003, p. 95) señala:

"...Proyecto de inversión como la unidad estratégica de la planeación a la que se asigna parte de los recursos financieros del capital de una organización y se invierten insumos de varias clases que se consideran en las condiciones de mercado, así como los ecológicos, con el propósito de generar productos o servicios útiles a la sociedad o a los individuos que la conforman..."

2.2.5 Importancia de un proyecto

Se puede indicar que la importancia de un proyecto es la validez que tenga el mismo para los desarrolladores, sin embargo, Ocampo (2003) señala que la importancia de un proyecto ayuda a la finalización de objetivos y el cumplimiento de las metas, para que el proyecto se lleve a cabo de la mejor manera.

2.2.6 Proceso de formulación y evaluación de proyectos

Ocampo (2003, p. 98) señala:

“...Cuando preparamos un proyecto podemos hacerlo en forma improvisada; es decir, sin un reconocimiento consciente de que existe la oportunidad de tomar un conjunto de decisiones que puedan mejorar de manera sustancial las condiciones operativas de la organización...”

2.3 MARCO CONCEPTUAL REFERENTE AL IMPACTO DE UN PROYECTO

La evaluación de impacto es un tipo particular de evaluación. A continuación, se citan algunas definiciones:

- ✓ Término que indica si el proyecto tuvo un efecto en su entorno en términos de factores económicos, técnicos, socioculturales, institucionales y medioambientales. (OCDE, 1992)

- ✓ Es un tipo de evaluación sumativa, que se realiza al final de una intervención para determinar en qué medida se produjeron los resultados previstos. (CEPAL-ILPES, 2005)

- ✓ Trata de determinar si hubo cambios, la magnitud que tuvieron, a qué segmentos de la población objetivo afectaron, en qué medida y qué contribución realizaron los distintos componentes del proyecto al logro de sus objetivos. (Cohen y Franco, 2002)

- ✓ Medición de los cambios en el bienestar de los individuos, que pueden ser atribuidos a un programa o una política específica. (Banco Mundial, 2003)

Al abordar la evaluación de impacto es necesario destacar:

- ✓ La relación de causalidad: se trata de conocer los cambios que se producen tras un programa o política específica -a nivel social, de la empresa o en los participantes de las mismas- e identificar en qué medida estos cambios (efecto) son atribuibles al programa (causa).

- ✓ La variedad de impactos que puede tener una intervención: -económicos, técnicos, socioculturales- pueden ser previstos (definidos en los objetivos de la actuación por evaluar) o no previstos.

Los distintos impactos en las personas, las empresas y en la sociedad. La evaluación de impacto se basa en el contraste entre la situación de partida y lo que ocurre una vez que la formación ha tenido lugar. Ese contraste busca revelar los cambios que pueden atribuirse a la intervención que se evalúa.

2.4 ANTECEDENTES DE TEORÍAS O PROYECTOS: Resultados de experiencias anteriores, similitudes o diferencias.

2.4.1 Proyectos similares referentes a la metodología en estudio

No fue posible obtener información sobre proyectos nacionales que mantuvieran o se encuentren investigando temáticas similares a la que se está tratando en la presente investigación; sin embargo, a medida que la misma avance dicha condición podría modificarse, por la orientación que puedan tomar las variables que se encuentran en estudio.

En cuanto a proyectos similares a nivel internacional, pudieron evaluarse de manera satisfactoria los que a continuación se detallan:

Castillo Martínez, Camilo Andrés. “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD PARA UNA EMPRESA DEL SECTOR FLORICULTOR CON BASE EN LA NORMA BASC 2006”. Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ingeniería Departamento de Procesos Productivos Bogotá D.C. Colombia, año 2008

Caraguay Salazar, Marlon Adrián. “DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC EN UNA PROCESADORA DE ALIMENTOS”. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Centro de Investigación Científica y Tecnológica. Guayaquil. Ecuador. Año 2008.

Chito Castro, Leidy Johanna. “DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2000 Y BASC EN LA COOPERAIVA DE VIGILANCIA COOVISORE LTDA. CTA.”. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia, año 2008.

Castellanos García, Mireya. “DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL CONTROL Y SEGURIDAD PARA TODAS LAS ACTIVIDADES DE COMERCIO INTERNACIONAL EN COMERTEX, S.A., BASADO EN LAS NORMAS BASC” Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, Colombia, año 2006.

Jordán Vaca, Diego Mauricio. "EL SISTEMA DE GESTIÓN BASC Y SU INCIDENCIA EN LAS IMPORTACIONES DE LA EMPRESA MEGAPROFER, S.A., DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2012" Universidad Técnica de Ambato. Ecuador, año 2013.

Empresa	Proyecto	Localidad	Objetivo	Impacto
Asociación Colombiana de Exportadores de Flores (ASOCOLFORES, S.A.)	Diseño del Sistema de Gestión en Control y Seguridad para una empresa del sector floricultor con base en la norma BASC 2006	Bogotá, Colombia	Diseño del Sistema de Control y Seguridad de la Empresa.	Se diseñó la documentación referente al SGCS. Así como el manual de funciones, mapas de procesos y el manual de seguridad.
La Procesadora de Alimentos, S.A.	Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC en una procesadora de alimentos	Guayaquil. Ecuador	Diseñar e implementar un Sistema de Gestión y Control de Seguridad	Preparación a la organización para la auditoría respectiva para la obtención de la certificación en Normar BASC
Cooperativa de Vigilancia COOVISORE LTDA. CTA.	Documentación e implementación de las normas NTC ISO 9001:2000 y BASC en la Cooperativa de vigilancia Coovisore LTDA. CTA.	Pereira, Risaralda. Colombia	Realizar la documentación implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de las Normas Internacionales ISO 9001 versión 2000 así como el Sistema BASC en la Cooperativa de	Establecer los procedimientos y formatos que garantizaron la estandarización de procesos. Implementar los sistemas descritos obteniendo las certificaciones respectivas.

			vigilancia Coovisore, LTDA.	
Comercializadora Textil (COMERTEX, S.A.)	Diseño, implementación y gestión de un sistema integrado de gestión para el control y seguridad para todas las actividades de comercio internacional en COMERTEX, S.A., basado en las normas BASC	Girón, Santander. Colombia	Establecer, documentar e implementar un Sistema Integrado de Gestión para el Control y Seguridad de COMERTEX, S.A., según la norma internacional BASC que conduzca a la certificación de la organización.	Se integró el Sistema de Gestión en Control y Seguridad y se obtuvo la certificación respectiva.
MEGAPROFER, S.A.	El Sistema de Gestión BASC y su incidencia en las importaciones de la empresa MEGAPROFER, S.A., de la ciudad de Ambato en el año 2012	Ambato. Ecuador.	Determinar la aplicación del Sistema de Gestión BASC en la empresa MEGAPROFER, S.A. de la Ciudad de Ambato y su incidencia en las importaciones para el mejoramiento de los procesos y operaciones en la cadena de suministros.	Propuesta que incluye la elaboración de la documentación respectiva para la certificación en BASC.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el siguiente capítulo se menciona el tipo de enfoque que se utiliza en esta investigación, para así poder llegar a utilizar los instrumentos correctos de recolección y análisis de datos.

La investigación es una manera de conocer datos de un tema que se esté analizando. Esto busca dar una solución a un determinado problema.

Muchas son las definiciones que se han dado sobre investigación; sin embargo, Barrantes (2012, p. 36) se refiere a esta como: " Un proceso sistemático, formal, inteligente y controlado que busca la verdad por medio del método científico y que nace de un sentimiento de insatisfacción, ya sea vital o intelectual, cuyo producto es el conocimiento científico".

3.1.1 Carácter de la investigación

El carácter de esta investigación es exploratorio, ya que se pondrá en marcha un tema que no ha sido implementado aún, tal como lo es la obtención de los requerimientos necesarios por parte de la organización en estudio para la implementación de las Normas y Estándares "Business Alliance for Secure Commerce" (BASC) en las empresas: "Seguridad y Protección de Centroamérica" y "Telecentinel de Centroamérica", mismas que conforman el Grupo "SPC| TELECENTINEL", para aplicar las medidas de seguridad y control en todos

los procesos de la organización, evitando que las operaciones sean utilizadas para cometer actos ilícitos.

3.1.1.1 Investigación exploratoria

La investigación exploratoria se define como: "...una investigación que se realiza para obtener un primer conocimiento de una situación para luego realizar una posterior, más profunda, por eso, se dice que tiene un carácter provisional". (Barrantes, 2012, p. 64).

En relación con la investigación por realizar, se realizarán las siguientes actividades principales, mismas necesarias para la consecución del objetivo primordial definido:

Determinar las necesidades que se requieren para el planteamiento de la guía técnica para la implementación de las Normas y Estándares "Business Alliance for Secure Commerce" (BASC).

Seguidamente, debe llevarse a cabo la implementación como tal de dichas normas y estándares en las empresas: "Seguridad y Protección de Centroamérica" y "TeleCentinel de Centroamérica", mismas que conforman el Grupo "SPC | TELECENTINEL".

Aunado a lo anterior, es necesario definir los criterios necesarios para la obtención de la certificación respectiva de dichas normas y estándares, para maximizar las operaciones de las empresas certificadas y proporcionar un estándar de servicio más especializado y respaldado.

3.2 METODOLOGÍA PARA LA PROPUESTA DE MEJORA, CONSTRUCCIÓN O IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO PROCESO, PRODUCTO O SERVICIO

Lo que a continuación es detallado corresponde a la metodología por utilizar para la implementación de las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC) en las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC|TELECENTINEL”, según lo establecido por la propia norma, misma que indica los puntos de control por establecer.

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD
1.2 Prevención del lavado de actividad y financiación del terrorismo
3. Control acceso físico
EMPLEADOS
Debe existir sistema de identificación positiva de empleados
Debe controlar aquellas áreas sensibles o restringir acceso
Controlar entrega y devolución de gafete.

Se debe establecer, documentar y mantener procedimientos entrega, eliminación, (llaves, tarjeta acceso, claves)
Debe exhibir carnet de identificación lugar visible.
4. SEGURIDAD DEL PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO, TEMPORAL
4.1 Verificación preliminar al empleo (referencias penales, laborales)
4.2. Verificación e investigar antecedentes.
4.1.3 Hacer una visita domiciliaria posiciones críticas.
4.1.4 Hacer pruebas detección drogas.
4.2 VERIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PERSONAL (POSCONTRATACIÓN)
4.2.1 Lista actualizada de personal propio y subcontratado.
4.2.2 Realizar revisiones periódicas.
4.2.3 Archivo fotográfico, registro de huellas dactilares y firma.
4.2.4 Debe mantener registros actualizados de seguridad social.
4.2.5 Contar con un cronograma de concientización "Consumo Drogas y Alcohol"
4.2.6 Debe controlar el suministro de entrega de uniformes y disposición final.
4.6.3 Compromiso de la Dirección.
4.3. Procedimiento de Terminación de Vinculación Laboral.
5. SEGURIDAD EN PROCESOS
6. SEGURIDAD FÍSICA
7. SEGURIDAD EN LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN
8. ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD Y CONCIENCIACIÓN SOBRE AMENAZAS
8.1 Capacitación

3.3 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Con la finalidad de definir el procedimiento preestablecido para la implementación del proyecto, se detalla el proceso de admisión a BASC para nuestro país, mismo que debe seguirse para la consecución de objetivo planteado.

Primeramente, es requisito el ser persona jurídica que participe activamente en la logística o actividades productivas o de comercio exterior, de prestación de servicios actividades complementarias o conexas al comercio exterior; las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC|TELECENTINEL”, realizan labores de importación de los equipos que se instalarán a los clientes.

Además, tener antecedentes comerciales y legales tanto en el país de origen como en el exterior, que acrediten la honestidad y rectitud personal y comercial de las personas naturales y jurídicas; asimismo, no tener ningún antecedente criminal en el país de origen o en el exterior, o en ningún caso ser considerado por autoridad nacional o extranjera como persona sospechosa o de dudosa reputación legal o criminal.

La organización deberá presentar una solicitud formal y diligenciará totalmente el Formato de Transcripción y Autoevaluación sobre Protección Empresarial, y los documentos legales exigidos por este.

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

Realizar el pago de la cuota de inscripción.

Posteriormente, la oficina BASC realiza una revisión previa a la documentación presentada, para determinar su conformidad.

Con base en la información analizada y verificada, el Consejo Directivo decidirá el ingreso a BASC, lo cual será notificado al solicitante a más tardar 8 días hábiles después de su decisión. BASC Costa Rica no tiene obligación de explicar o dar cuenta de sus decisiones de no conformidad o desaprobación de las solicitudes de admisión.

Aprobado el ingreso al BASC, la empresa se compromete a seguir las políticas establecidas por el Capítulo BASC Costa Rica y la Organización Mundial BASC (WBO).

La organización aprobada dispondrá de 9 meses a partir de la fecha de aceptación para solicitar la realización de la auditoría de certificación.

Las solicitudes de ampliación del plazo previsto (3 meses adicionales), deberán ser enviadas debidamente justificadas, antes de vencer el plazo de los 9 meses; el concepto favorable para ampliar el plazo de solicitud de auditoría será realizado por el Comité Ejecutivo BASC y se le informará a la organización solicitante.

Cuando la organización está lista para realizar la auditoría de certificación, lo notificará por escrito a BASC; posteriormente BASC le confirmará la fecha y las condiciones de la realización de esta.

La organización deberá realizar el pago previo antes de la fecha acordada para realizar la auditoría de certificación de acuerdo con valor estipulado por BASC y la factura enviada.

Al término de la auditoría, el auditor enviará el reporte a la oficina BASC; el plazo máximo para enviar el reporte no deberá superar 7 días hábiles.

Este reporte será enviado al Comité de Certificación, quien emitirá su recomendación al Consejo Directivo de BASC en caso de haber cumplido todo el proceso.

Si existieran no conformidades por atender, se seguirá el procedimiento establecido en el Reglamento de Certificación.

Una vez concluido el proceso para la certificación, el Comité de Certificación enviará la recomendación al Consejo Directivo BASC, y en caso de no mediar objeción alguna por parte de los miembros; se procederá con la solicitud inmediata a la Organización Mundial BASC, quien en un plazo no superior a 15 días calendario, estará remitiendo a Costa Rica el certificado para entregar a la empresa.

Antes de recibir el certificado; el representante legal de la empresa debe haber firmado y remitido a la oficina BASC los siguientes documentos: Acta de Compromiso, Utilización Imagen BASC.

Con el objetivo de mantener altos niveles de prevención y seguridad; certificadas deberán renovar la certificación cada año, para lo cual deberá pasar por el proceso de recertificación de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de afiliación y certificación BASC.

CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO

En el presente capítulo se llevará a cabo la descripción de la situación actual de las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC | TELECENTINEL” con respecto al objeto de la investigación.

En este capítulo se denotarán aspectos, tales como:

- ✓ Presentación de un diagnóstico detallado de la situación actual con respecto al objeto de la investigación y la sustentación de la solución de este.
- ✓ Determinación de las variables de entrada o independientes que rigen al problema, situación a mejorar u intereses de la organización, clientes entre otros.
- ✓ Aplicación del sistema de medición y las herramientas que identifican y caracterizan el problema.
- ✓ Sistematización, procesamiento y análisis de los datos, resultado de la aplicación de la medición.
- ✓ Establecimiento de la línea base de los hitos cuantificables del proyecto a gestionarse.
- ✓ Identificación de las brechas cuantificables entre los datos que caracterizan la situación o desempeño actual y el deseable.

- ✓ Listado y priorización de las causas potenciales del problema.
- ✓ Determinación de la causa raíz del problema identificado.
- ✓ Establecimiento de la base orientadora de la solución del problema con el respaldo de los datos e información procesada en el diagnóstico.

Todo lo anterior, desembocando en una propuesta de “Manual de Gestión en Control y Seguridad BASC”, para cumplir con las normas y estándares que se proponen cumplir posterior a una eventual certificación en dicha norma y dar resolución a la problemática planteada.

4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4.1 Descripción de la situación actual

Actualmente las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC | TELECENTINEL” carecen de la implementación interna de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), mismo que se requiere para certificarse formalmente ante los entes respectivos, ofreciendo una serie de ventajas adicionales a la empresa, evitando que las operaciones de esta sean utilizadas para cometer actos ilícitos y manteniendo las condiciones de seguridad de la misma, más aun tratándose de la naturaleza de los servicios que presta.

Por lo anterior, se propone la implementación y posterior certificación en las normas “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC), adoptando como teoría básica, la siguiente propuesta de guía técnica de implementación y certificación, producto de la investigación realizada en las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”.

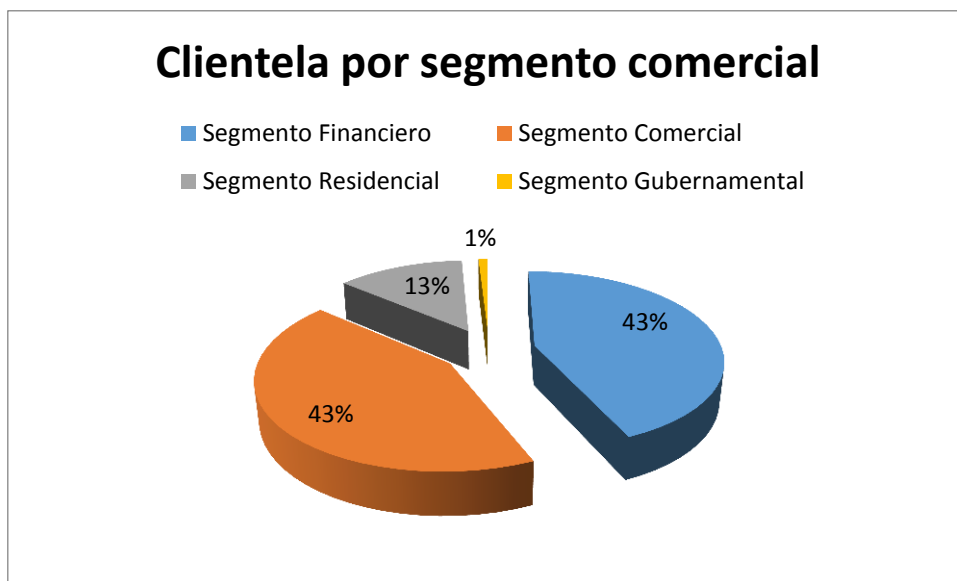
4.1.1 Determinación de las variables, situaciones o intereses de la empresa

Actualmente, la empresa cuenta con un total de 1 182 clientes segmentados en cuatro grandes áreas, a saber:

- ✓ Segmento financiero: Se refiere a los clientes como bancos, cooperativas, casas de valores e incluso cajeros automáticos (actualmente se presta servicio a 321 unidades)
- ✓ Segmento comercial: Corresponde a empresas dedicadas esencialmente al comercio de mercancías o servicios como almacenes, supermercados, tiendas de repuestos, bufetes y despachos de servicios, casas comerciales, corporaciones, estaciones de servicio, farmacias, restaurantes, etc.
- ✓ Segmento residencial: Son clientes que solicitan el servicio para su lugar de residencia propiamente dicho, tanto dentro de soluciones habitacionales (residenciales, condominios, edificios de apartamentos), como fuera de estos.
- ✓ Segmento gubernamental: referido propiamente a clientes que son del sector público (Gobierno de la Republica) y que mediante trámite licitatorio han solicitado el servicio y la empresa ha sido adjudicada con la prestación del mismo.

Esta segmentación de clientela que se puede denotar en la siguiente gráfica:

Gráfico 1
Detalle de clientela por segmento comercial



Fuente de gráfico: Elaboración propia

Tal y como puede denotarse en el gráfico anterior, el mayor porcentaje de clientes de la empresa pertenecen a los sectores “financiero” y “comercial” con un 43% cada uno, seguido del sector residencial con un 13% y, de último, pero obviamente no menos importante, el sector gubernamental con un 1% de la clientela a la que “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC | TELECENTINEL”, brindan sus servicios.

Es importante destacar algunas de las variables o situaciones a mejorar en mente de la empresa, para lo cual pueden determinar las siguientes:

- ✓ En el caso del sector financiero, los activos en dinero efectivo y documentos comerciales provocan una gran responsabilidad sobre la empresa que brinda los servicios de seguridad, porque, según las condiciones del contrato por suscribir, en caso de un hurto, robo o extravío de los anteriores, la misma debe cubrir una indemnización porcentual, consecuente con la gravedad del siniestro.

- ✓ Bien es consabido además de que el sector financiero maneja información de mucho valor sustancial y representativo, por lo que, en ocasiones, podría resultar más factible para la delincuencia, apoderar de esta información que de bienes financieros, lo cual provoca la misma responsabilidad para la empresa que presta el servicio de vigilancia.

- ✓ En cuanto al sector comercial, de igual manera, la mercadería que sea, eventualmente, sustraída provocará sobre la empresa, la responsabilidad civil y resarcitoria de los bienes o su equivalente en dinero en efectivo.

Por estos riesgos que se ha determinado la imperante necesidad de implementar las normas “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC), misma que se requiere, para certificarse formalmente ante los entes respectivos, con la finalidad de minimizar el riesgo de sufrir altercados que puedan desencadenar las situaciones anteriormente descritas.

Adicionalmente, la empresa tiene, como se detalla en la visión de esta, el objetivo principal de posicionarse como compañía líder de seguridad, para lo cual requiere

ingresarse o realizar apertura de operaciones en los sectores en los cuales aún no están presentes, como son: puertos, aeropuerto y agencias aduanales.

Imagen 7. Objetivo principal Planificación Estratégica 2016

OBJETIVO 1: Posicionarse como compañía líder de seguridad

Objetivo Estratégico	Gerencia Líder	Próximos Pasos	Co - responsables
Cumplir con los estándares de tiempo definidos para el proceso de instalación.	Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> o Revisar los tiempos propuestos contra los tiempos de entrega real de los proyectos a solicitud del cliente. Es necesario que se revise con los clientes los costos extras generados por la pronta entrega de los proyectos. o Karen será la contratadora de los tiempos reales requeridos por proyecto contra lo valorado. o Se requiere el apoyo de Ivannia para costear la mano de obra e ingresar los costos reales al sistema. o Leonardo debe revisar los valores ingresados en el documento de Estándar de tiempo y agregar un rubro por los costos extras en el proceso de instalación. Estos valores serán contrastados con los valores propuestos en la licitación del Bac. o Se sugiere presentar los proyectos personalmente a los clientes para aclarar los posibles escenarios que se deben enfrentar. o Luis deberá mejorar la presentación de la oferta: (1) Abrir las referencias. (2) Mejorar la presentación de las condiciones comerciales. (3) Aclarar los tiempos valorados en la cotización. (4) Presentar los costos extraordinarios en caso de que el proyecto los requiera. 	Karen Rabinovich Gerencia de Recursos Humanos Gerencia de Planeación y Desarrollo Gerencia Comercial Encargado de TI
Cumplir con los estándares de tiempo definidos para los procesos comerciales, administrativos y operativos.	Gerencia Instalaciones		
Establecer una estrategia de marketing	Presidencia	<ul style="list-style-type: none"> o Página web, ponerla en funcionamiento, que sea interactiva. Encargado Luis Rojas. o Utilizar la herramienta de CRM o Facebook quedará pendiente hasta nuevo aviso. 	Encargado de TI
Ampliar oferta de servicios de innovación y abrir otros nichos del mercado	Presidencia	<ul style="list-style-type: none"> o En el 2016 nace la necesidad de ingresar a otros nichos de mercados utilizando la plataforma actual de la empresa con el apoyo de la experiencia y conocimiento de personal de Colombia. o El área de seguridad es una de las áreas objetivo, más no es la principal. o Se continúa en la búsqueda de nuevos productos utilizando la plataforma de la empresa. o Buscar certificación que me permita ingresar mas facilmente a nuevos mercados como Puertos, Aeropuertos y Almacenes Fiscales. 	Presidencia, Gerencia comercial

Este objetivo, en estos últimos meses, se ha intentado cumplir, porque las importaciones de la empresa llegan a los almacenes fiscales TICAL o Juan Santamaría, los cuales son certificados en dicha norma (BASC).

A los mismos, se les han ofrecido los servicios prestados por la empresa, sin que se tenga éxito, ya que, al no estar contar con una certificación aplicable, dirigida o similar al sector aeroportuario, ni siquiera se ha tomado en cuenta a la empresa en el momento de la invitación de los oferentes.

Imagen 8

Empresas de Seguridad aprobadas por la Dirección General de Aviación Civil

The screenshot shows the website of the Dirección General de Aviación Civil (DGAC) of Costa Rica. The page is titled "Empresas de Seguridad Aprobadas" (Approved Security Companies) under the "Aeronáutica" (Aviation) section. The website header includes the DGAC logo, the "cetac" logo, and the "SISTEMA DE SEGURIDAD AVIACIONAL" logo. The main navigation menu includes "Inicio", "Enlaces", "Mapa del Sitio", and "Buscar". The "Acerca de la DGAC" menu includes "Trámites y Servicios", "Aeronáutica", "Biblioteca Técnica", "Comunicación", and "Contáctenos". The "Aeronáutica" menu includes "Aeronavegabilidad", "Accidentes e Incidentes", "Aeropuertos", "AVSEC", "Infraestructura", "Licencias", "Mapa de Aeródromos", "Navegación Aérea", "Operaciones", "Registro Aeronáutico", "Seguridad Operacional", and "Transporte Aéreo". The "Perfiles" menu includes "Técnico Aeronáutico".

Empresa Acreditada	Contacto	Teléfonos
ACSI	Alex Alfaro	8879-3651
Ago Security C. R. S.A.	Mauricio Cascante	8918-5849
AVAHUER S.A.	Alejandro Valverde	2258-3333, fax 2257-4211
CSS SECURITAS Internacional	Milady González	2216-9595
EULEN	Nicolás Meza	2280-2194, 2280-2239
K 9 Internacional	Ronald Sancho	2263-9093, 2244-5648
SEISAVI S.A.	José E. Araya	2441-4507

The "Noticias" (News) section on the right side of the page includes the following items:

- 08-06-2017: AEROPUERTOS SE MODERNIZAN COSTA RICA
- 28-07-2017: ESTIMADO DE PASAJEROS 2º DE JULIO 2017. AEROPUERTO JUAN SANTAMARIA
- 07-07-2017: PUBLICACION RACM PUBLICADO EN LA GACETA N 118 DE 22 DE JUNIO 2017

Fuente de imagen: <http://www.dgac.go.cr/>

En la imagen anterior se puede detallar la problemática mencionada anteriormente, donde la Dirección General de Aviación Civil cuenta con una lista de proveedores que utiliza por medio de rol de participación.

En dicho listado de empresas con derecho a participar en los trámites de licitación de esta Dirección, se encuentran las empresas que cuentan con la certificación BASC o una similar, por lo cual la empresa en estudio no puede ingresar.

4.1.2 Aplicación del sistema de medición

Hace unos meses se presenta una situación de robo con uno de los clientes de la empresa, quienes sospecharon del supervisor y operador que procesan la alarma como presuntos involucrado en el acto ilícito, por el hecho de omitir el protocolo de seguridad al activarse 19 zonas diferentes de las instalaciones. Esto generó el pago de una indemnización económica al cliente por parte de la empresa.

Lo anterior, contando con la norma BASC, hubiese podido minimizar el riesgo sufrido, ya que se tienen a los empleados más controlados, mediante la aplicación de las siguientes mediciones a empleados:

- ✓ Tamizajes: Es el proceso mediante el cual se utiliza una prueba que permite la detección temprana de factores de riesgo, infecciones asintomáticas o estados tempranos de una enfermedad clínica; por lo tanto, se permite mediante esta medición, un diagnóstico temprano o una intervención o tratamiento temprano.
- ✓ Prueba Dopping: Esta prueba pretende detectar sustancias anormales o drogas que puedan encontrarse dentro del organismo del empleado como producto del consumo accidental o consciente de dichas sustancias.
- ✓ Visitas domiciliarios: Es un instrumento de investigación y análisis del núcleo familiar de una persona, lo cual permite conocer e indagar aspectos como la

dinámica familiar, el entorno socioeconómico, clima emocional, correlación entre el ingreso económico y el estilo de vida y valores y costumbres del empleado.

- ✓ Sistema de CCTV: Observar y escuchar al personal durante el desempeño de sus labores normales dentro de la empresa advirtiendo cualquier anomalía presentada.

- ✓ Charlas de sensibilización: Organización de reuniones donde se traten temáticas sobre la importancia de las labores realizadas para la seguridad tanto interna como externa.

Por otra parte, con relación al objetivo de ingresar o realizar apertura de operaciones en los sectores en los cuales aún no están presentes, como lo son: puertos, aeropuerto y agencias aduanales, evidentemente se puede indicar que al obtener la certificación BASC, se podría incursionar en dichos mercados, obteniendo una ventaja comercial sobre competidores y ampliando las oportunidades de negocio actuales.

4.1.3 Establecimiento de la base orientadora de la solución

La obtención de la certificación en las normas “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC), permitirá obtener los siguientes resultados esperados, que llevan a ventajas comerciales y demás resultados positivos:

- ✓ Cultura de seguridad: Fortalecimiento del aspecto de seguridad como un derecho para los usuarios del servicio y no como un privilegio.

- ✓ Reconocimiento internacional: Algunos de los clientes de la empresa pertenecen a organizaciones internacionales que buscan en el mercado internacional, soluciones alternativas de bajo costo y que puedan brindar un servicio de calidad internacional reconocida, por lo que la obtención de la certificación anteriormente mencionada, brinda una ventaja competitiva sobre proveedores nacionales que prestan servicios de naturaleza similar.

- ✓ Fortalecimiento de la imagen frente a clientes y entes públicos: Evidentemente la imagen de participación ante el mercado internacional, fortalece la que el mercado nacional pueda tener de la empresa, ya que si esta es capaz de brindar el servicio a empresas de renombre internacional, el mercado doméstico se encontrará irremediablemente más confiado, sobre lo contratado.

- ✓ Apertura de nuevos nichos de mercado: En la planificación estratégica de las empresas “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC | TELECENTINEL” se ha definido como objetivo principal, el posicionarse como compañía líder de Seguridad para lo cual requiere ingresarse o darse apertura a los sectores en los cuales aún no se está presentes como lo son: puertos, aeropuertos y agencias aduanales, nicho importante en cuanto a la adquisición de ventajas comerciales y competitivas.

- ✓ Reducción de riesgos en operaciones de los Centros de Monitoreo: En ciertas ocasiones, funcionarios de la empresa se ha visto involucrados como presuntos involucrados en un acto ilícito, por lo que por medio de la certificación BASC se pretende reducir los riesgos en actos delictivos donde los mismos empleados se vean involucrados, así también con la aplicación de tamizajes, pruebas “dopping”, vistas domiciliarios, sistemas de CCTV, charlas de sensibilización y demás mecanismos de control.

- ✓ Reducción de riesgos por filtración de información sensible: Por medio de BASC se pretende reducir los riesgos de participación en actos delictivos como: robos, asaltos, extorsión, etc., los cuales con la información que se maneja nuestro Centro de Monitoreo serían de fácil ejecución.

4.2 RECOLECCIÓN DE DATOS, CARACTERÍSTICAS, PROTOTIPO

4.2.1 Procesamiento de la información

A continuación se detalla la lista maestra de documentos actual de las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC|TELECENTINEL”, en la cual se muestran los procedimientos con que cuenta la empresa, que no incluyen lo requerido para la certificación “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC), para proponer en adelante la integración de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), acorde con las necesidades y naturaleza de las actividades de la entidad:

Cons	Nombre del Documento	Versión
01	Responsabilidad de la Dirección	N/A
01	Manual del Sistema de Gestión	N/A
01	Política de Calidad, Salud y Seguridad Ocupacional	1
02	Mapa de Procesos	1
03	Organigrama	N/A
04	Políticas Para el Uso de los Vehículos.	1
05	Políticas Generales del Grupo SPC	1
06	Políticas Para la Solicitud y Pago de Gastos de Viaje	1
07	Políticas para el Manejo de Caja Chica	1
08	Políticas Edificio Porygon	1
01	Comunicación Interna	7
02	Identificación y Evaluación de Requisitos Legales	1
01	Sistema de Gestión	1
01	Control de Documentos y Registros	1
02	Auditorías Internas	1
03	Acciones Correctivas y Preventivas	1
04	Producto No Conforme	1
05	Realimentación de Nuestros Clientes	1
01	INTE-ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.	2005
02	INTE/ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de calidad — Requisitos	2008
03	INTE-ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.	2000
04	INTE/OHSAS 18001:2009 Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional — Requisitos	2009
05	INTE/OHSAS 18002:2011 Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional. Directrices para la implementación de la norma INTE/OHSAS 18001:2009.	2011
06	INTE/ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.	2012
01	Gestión Comercial	N/A
02	Venta de Servicios de Telecentinel	1
03	Venta de Sistemas de Seguridad SPC	1
04	Venta de Servicios TCV	1
07	Archivo y Actualización de los Registros de Proveedores	1
01	Servicio al Cliente	1
01	Calidad de Servicio	1
02	Contraloría de Servicios	1
03	Mantenimiento Preventivo	1
04	Mantenimiento Correctivo	1
05	Actualización de Información del Cliente en TC	1
06	Archivo y Administración de Files de Clientes TC	1
01	Operaciones	N/A
01	Operación Seguridad Física	1
01	Monitoreo	1

01	Apertura, Cambio de Información y Cierre de Cuentas	1
02	Atención de Llamadas y Alarmas	1
03	Verificación del Equipo	1
04	Edificio Porygon	1
01	Oficiales Motorizados	1
01	Respuesta Armada	1
02	Manejo del Equipo de Seguridad	1
03	Patrullajes	1
01	Ingeniería	N/A
01	Proyectos de Instalación de Alarmas de Robo e Incendio	1
02	Proyectos Instalación para equipo de CCTV	1
03	Instalación de Sistema de Control de Acceso	1
04	Instalación de Equipos en Casos de Emergencia	1
05	Proyectos de Instalación de Alarmas Contra Incendio	1
06	Solicitud de Equipo de Soporte	1
07	Reparación Equipo Defectuoso	1
08	Desinstalación de Equipo	1
09	Retiro y Reinstalación de Equipo	1
10	Subcontratación de Servicios de Instalación	1
01	Gestión Administrativa	N/A
01	Solicitudes, Apartado y Entrega de Equipos	1
02	Recepción de Mercadería y Acomodo	1
03	Préstamos, Desmontes y Congelamiento de Equipos	1
04	Equipo Dañado	1
06	Solicitud de Suministros y Activos	1
07	Solicitud de Materiales de Instalación	1
08	Solicitud de Equipo	1
09	Manejo Proveedores	1
10	Gestión de Cobro	1
11	Solicitudes a Tesorería	1
12	Pagos de Tesorería	1
13	Declaraciones y Pago de Impuestos	1
14	Transferencias SINPE	1
15	Manejo de Facturación SPC	1
16	Manejo de Facturación Telecentinel	1
17	Manejo de Facturación TCV	1
18	Mantenimiento de Infraestructura	1
01	Gestión Humana	1
01	Reclutamiento y Selección	2
02	Inducción, Capacitación y Desarrollo del Personal	2
03	Evaluación de Competencias	2
04	Evaluación del Desempeño	1
05	Solicitud de Vacaciones y Permisos	1
06	Manejo de Horas Extras	1
07	Modificación de Nómina	1

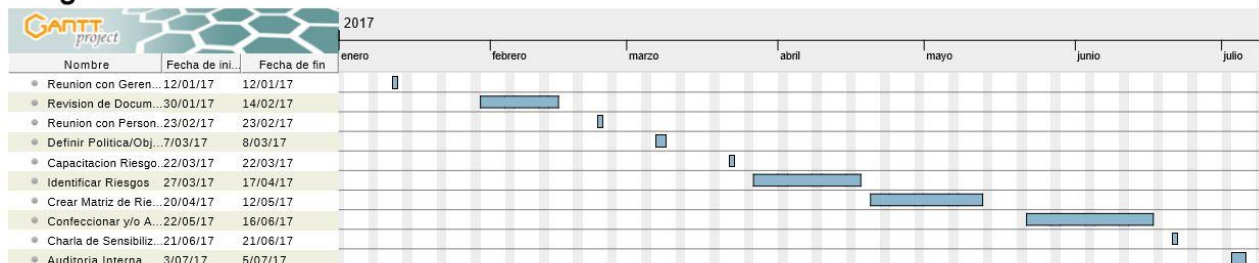
08	Confección de Planillas de la CCSS	1
09	Confección de Liquidaciones	1
10	Póliza de Riesgos del Trabajo	1
01	Manual de Perfiles de Puesto	N/A
02	Manual de Políticas Organizacionales	N/A
02	Ambiente Laboral	1
03	Confección de Gafetes	1
01	Salud y Seguridad Ocupacional	1
	Procedimiento para Identificación de Peligros, evaluación de riesgos y determinación de	
01	controles	1
02	Programa de Emergencias	1
04	Aplicación Pruebas Médicas Ocupacionales	1
05	Aplicación Prueba Psicológica Semestral (Tamizaje)	1
06	Reporte de Incidentes	1
01	Trabajos con Riesgo Eléctrico	1
02	Trabajos en Altura	1
03	Utilización de Escaleras de Mano	1
04	Trabajos de Soldadura	1
05	Manejo Manual de Cargas	1
06	Conducción Vehicular	1
01	Informática	N/A
01	Funciones TI	1
01	Manual del Usuario	N/A
01	Manual o Guía del Usuario.	
02	Manual de Cuentas por Cobrar - Reportes - Estados de Vencimiento.	
03	Recursos Humanos	
04	Manual del Usuario EXACTUS - Control de Inventarios	
05	Manual del Usuario EXACTUS - Compras	
06	Manual del Usuario EXACTUS - Cuentas por Cobrar	
07	Manual del Usuario EXACTUS - Cuentas por Pagar	
08	Manual del Usuario EXACTUS - Control Bancario	
09	Manual del Usuario EXACTUS - Facturación	
10	Manual del Usuario EXACTUS - Control de Nómina	
11	Manual del Usuario EXACTUS - Contabilidad General	

CAPÍTULO V. DISEÑO Y DESARROLLO DEL PROYECTO

5.1 CALENDARIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA PROPUESTA DE MANUAL DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC

Certificacion BASC

Diagrama de Gantt



5.2 PROPUESTA DE MANUAL DE GESTIÓN EN CONTROL SEGURIDAD BASC

1 Introducción

Este manual describe las metodologías implementadas por SPC/Telecentinel de acuerdo con la Norma y Estándares BASC versión 04-2012.

Su propósito es prevenir actividades ilícitas como lavado de activos, tráfico ilícito de drogas, conspiraciones internas, robo, contrabando y otros delitos relacionados con nuestra actividad.

1.1 Objetivo

Evidenciar el cumplimiento de la norma y estándar de Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada BASC, buscando evitar que nuestros procesos sean alterados por las actividades ilícitas.

1.2 Alcance

Este sistema incorpora todos los procesos de las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “Telecentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC|TELECENTINEL”

2 Referencias normativas

2.1 Norma BASC Versión 04-2012

2.2 Estándar de Servicio y Seguridad Privada BASC Versión 04-2012

2.3 ISO 9001:2008

2.4 OHSAS 18001:2007

2.5 Procedimientos Internos aplicados al Sistema de Seguridad BASC

3 Exclusiones

3.1 SPC | Telecentinel ha determinado que los siguientes apartados de la norma y estándares BASC Versión 04-2012, no son aplicables al sistema:

✓ **Seguridad de los contenedores y de la carga:** El negocio de la empresa no tiene ninguna relación con contenedores o con carga, ya que todos los materiales y equipo se mandan a comprar.

✓ **Sellos del Furgón y Contenedor/ULD:** Al no tener furgones ni contenedores en nuestros procesos los sellos de los mismos no son aplicables.

4 Términos y definiciones

4.1 Drogas: Sustancia natural o sintética que ingresa vía nasal, oral, intramuscular o intravenoso al cuerpo humano, produce efectos y trastornos de índole físico y/o psicológico, creando su uso continuo, adicción.

4.2 Tráfico ilícito de drogas: Toda actividad relacionada a la colaboración para la producción, acopio, transporte, distribución y comercialización de drogas o sustancias prohibidas.

4.3 Delitos conexos: Contrabando de mercancías, terrorismo, tráfico de armas y lavado de dinero.

4.4 Robo: Apoderamiento de bienes ajenos, empleando para ello fuerza en las cosas, o bien, violencia o intimidación en las personas.

4.5 Asalto: Delito caracterizado por la violencia contra las personas, generalmente con fines de apoderamiento ilegítimo de bienes.

4.5 Hurto: Consiste el delito de hurto en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble ajena que, a diferencia del robo, es realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.

4.6 Narcotráfico: Comercio ilegal de drogas tóxicas en grandes cantidades.

4.7 BASC: Alianza Empresarial para un comercio exterior.

4.8 Riesgo: Es una contingencia o posibilidad de que suceda un daño, desgracia o contratiempo. Esta posibilidad puede ser experimentada por una persona o una empresa.

4.9 Amenaza: Son aquellos factores externos a la organización que advierten proximidad o propensión a un evento de pérdida (materialización de un riesgo) sobre los cuales esta no tiene control.

4.10 Peligro: Es una fuente o situación con potencial capacidad de producir pérdidas en términos de bienes y daño a la propiedad.

5 Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS)

5.1 Generalidades

Los elementos del sistema de Gestión y Control son incorporados a nuestros procesos definidos en el alcance estipulados en el punto 1.2. del presente Manual, para lo cual se ha tomado en cuenta la naturaleza de nuestros negocios, el tamaño de la organización, los riesgos y las condiciones de nuestro entorno.

5.2 Política de Control y Seguridad y Mapa de Procesos

La presidencia aprueba la Política de Seguridad BASC, de SPC/Telecentinel registrada como **DRD-01 Política Integrada**, cuyo contenido refleja el compromiso de la empresa en contra de las actividades ilícitas que pudieran comprometer el normal desarrollo del comercio internacional, así como el **DBA-02 Mapa de Proceso**.

Imagen 9
Política Integrada del Grupo SPC I Telecentinel

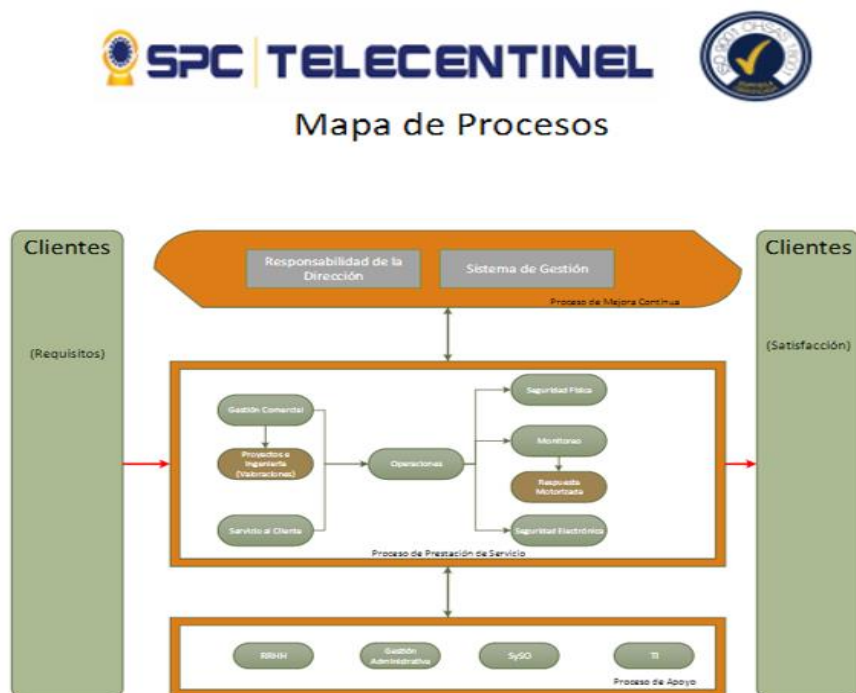


Nosotros, SPC/Telecentinel, brindamos servicios y productos de seguridad, comprometiéndonos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, presentando soluciones idóneas a través de la relación de las partes interesadas, mediante:

- Prácticas de mejora continua, documentación y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**), Seguridad y Salud Ocupacional (**SySO**) y Sistema de Gestión en Control y Seguridad (**SGCS**).
- Prevención de riesgos, accidentes y enfermedades del trabajo.
- Cumplimiento de leyes y reglamentos vigentes previniendo actividades ilícitas en nuestras operaciones.

Fuente de imagen: Documentación propia de la empresa

Imagen 10
Mapa de Procesos del Grupo SPC I Telecentinel



Fuente de imagen: Documentación propia de la empresa

5.3 Planificación

5.3.1 Generalidades

5.3.2 Objetivos del SGCS

Los objetivos son establecidos por la Alta Dirección y medidos mensual, semestral y anual, donde pueden observar en el **DBA-01 Objetivos del SGCS**; para tener un mejor y mayor control para su respectivo monitoreo.

Imagen 11 Objetivos del SGC del Grupo SPC I Telecentinel

Objetivos				
Objetivo	Indicador (es)	Estrategia	Meta(s)	Periodicidad de seguimiento
Comprometer a los colaboradores en el manejo confidencial de la información	Total de colaboradores/Total de colaboradores con el acuerdo firmado (Compromiso de confidencialidad y revelación de secretos)	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar a los trabajadores 	100% del personal de puestos críticos comprometidos	Semestralmente
		<ul style="list-style-type: none"> • Firmas del Compromiso de confidencialidad y revelación de secretos 	100% en los expedientes	1 vez
Garantizar la seguridad de las instalaciones	Cumplimiento de protocolos	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar al personal 	100% del personal de puestos críticos comprometidos	Semestralmente
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pruebas de los sistemas de seguridad de los edificios 	100% de sistema de seguridad estén en óptimas condiciones	Semanal
		<ul style="list-style-type: none"> • Filtrar a los visitantes 	100% de los visitantes sean filtrados	Diario
		<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre jornadas extraordinarias 	100% de los colaboradores informen	Diario

Fuente de imagen: DBA-01 Objetivos del SGCS

5.3.3 Gestión de riesgos

Se establece e implementa un Instructivo de **IBA-01 Gestión del Riesgo** a todos los procesos involucrados en la organización relacionados con la aplicación del SGCS BASC, que permite la identificación, análisis, evaluación, ponderación, tratamiento, monitoreo, seguimiento y comunicación de los riesgos dentro y fuera de nuestra organización y serán revisados anualmente y/o cada vez que se identifique una amenaza directa.

5.3.4 Requisitos legales y de otra índole

SPC/Telecentinel ha establecido y mantenido los Requisitos Legales Aplicables a su giro de negocio, los cuales están estipulados en leyes, reglamentos y normativas costarricenses vigentes y en donde indiquen el instructivo por seguir en cada uno de los

casos. Esto regulará, nuestra actividad en función al SGCS BASC. Esto está especificado en el proceso **ISO-15 Requisitos Legales y Cumplimiento**.

5.3.5 Previsiones

La presidencia de SPC/Telecentinel acordó establecer las provisiones necesarias, para soportar y respaldar las siguientes actividades claves:

- a) Los planes y objetivos generales, incluyendo personal y recursos para desarrollarla.
- b) Lograr los conocimientos, habilidades y experiencia en temas de control y seguridad, para administrar sus habilidades de manera segura y confiable, concordantes con la normatividad legal vigente, las cuales son mantenidos en sus Cartillas de Funciones y ejecutados por medio de las capacitaciones necesarias.
- c) Los planes operacionales para implementar las medidas de control de los riesgos y requisitos identificados en su **RBA-01.01 Matriz de Identificación de Riesgos BASC**.
- d) La Planificación para el “Control Operacional” de las actividades cubiertas en el numeral 4.4.6 de la Norma BASC, contando con sus controles operacionales en la **RBA-01.01 Matriz de Identificación de Riesgos BASC**.

- e) Los recursos y Planes para apoyar la mejora continua del SGCS de la Empresa, los cuales son identificados y asignados por medio de las Revisiones de la Dirección.

5.4 Implementación y operación

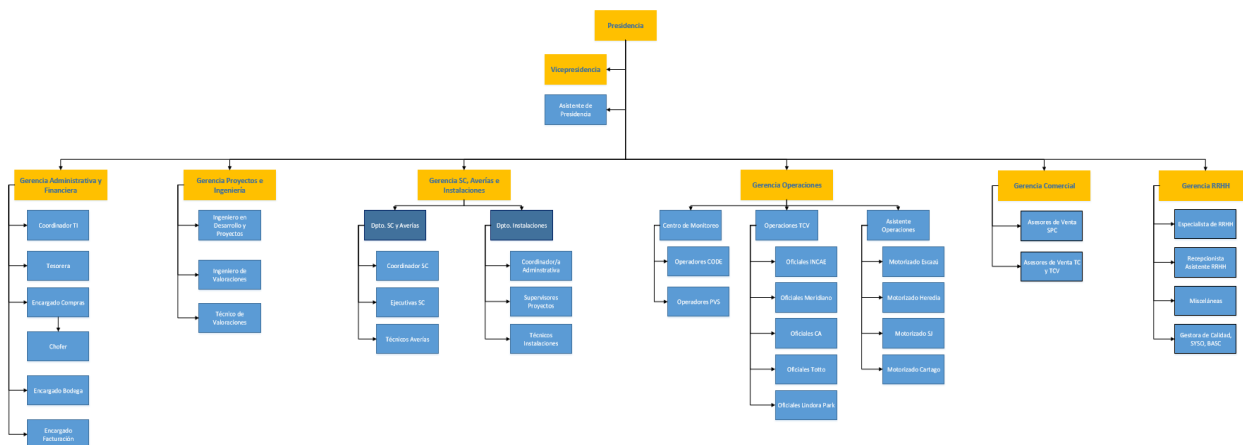
5.4.1 Estructura, responsabilidad y autoridad

SPC/Telecentinel ha establecido a través de su organigrama la estructura, responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el SGCS BASC. Y consciente de que la responsabilidad final por el control y seguridad en el comercio internacional, recae en el más alto nivel que la empresa asigne, mediante comunicación al personal, un responsable de la Alta Dirección para asegurar que el sistema de gestión en Control y Seguridad ha sido implementado adecuadamente.

Asimismo, la Alta Dirección demuestra con su ejemplo, su compromiso, involucrándose activamente en el mejoramiento continuo del desempeño en control y seguridad.

Imagen 12 Organigrama del Grupo SPC I Telecentinel

 Organigrama	Código DRD-03	Versión 03	
	Fecha aprobación 16/01/2017		Página 1 de 1
	Aprobado por: Gestor de Calidad Aprobado por: Presidencia		



Fuente de imagen: Documentación propia de la empresa

5.4.2 Entrenamiento, capacitación y toma de conciencia

Se han identificado las competencias del personal en todos los niveles de la Empresa, y se ha actualizado el instructivo **IBA-03 Competencia, Formación y Toma de Conciencia**. En el cual se cumple con el objetivo de brindar entrenamiento y toma de conciencia en lo relacionado al cumplimiento de las exigencias de la Norma.

Se mantiene capacitado al personal para saber cómo actuar en caso de incidentes sospechosos.

5.4.3 Comunicación

El Gerente de RRHH y Gestora de BASC es el responsable de administrar las comunicaciones relacionadas con el SGCS manteniendo permanentemente informados al personal en referencia al Sistema de Gestión en Control y Seguridad, por medio de capacitaciones y difusión de material informativo.

5.4.4 Documentación del sistema

La documentación del sistema, necesaria para consolidar y conservar los conocimientos sobre su desarrollo, implementación y mantenimiento de los planes de Control y Seguridad, son gestionados y se encuentran disponibles en su totalidad en el sistema de control documentario GESTION SPC, así como también puede encontrarse en la Matriz ***RSG-01.01 Control Maestro de Documentos y RSG-01.02 Listado Maestro de Registros.***

5.4.5 Control de documentos

Para controlar la documentación exigida para la implementación del Sistema de Gestión se ha actualizan los instructivos ***ISG-01 Control de Documentos y Registros***, así como ***RSG-01.01 Control Maestro de Documentos y RSG-01.02 Listado Maestro de Registros***, los cuales permiten que los mismos cumplan con lo siguiente:

- a) Actualizados de acuerdo a los cambios legales nacionales y/o Norma y Estándares BASC cada vez sea requerido.
- b) Se encuentran localizados y actualizados en Gestión SPC (\\192.168.13.5) (Z;)

- c) Codificados adecuadamente.
- d) Controlar los documentos de origen externo.

5.4.6 Control operacional

Los documentos del SGCS consideran los aspectos necesarios para garantizar una operación segura. SPC\Telecentinel establece las responsabilidades, recursos y la estructura organizacional necesarios para el buen desenvolvimiento de las operaciones de la organización. Los controles se determinan en la **RBA-01.01 Matriz de Identificación de Riesgos BASC.**

5.4.7 Preparación y respuestas a eventos críticos

SPC/Telecentinel ante la ocurrencia de un evento crítico ha establecido las actividades por realizar para el reporte respectivo.

La empresa se encuentra preparada para identificar y responder ante situaciones críticas, y previene el impacto que estos puedan generar sobre las operaciones o la imagen de la empresa.

El Instructivo **IBA-04 Preparación y Respuesta a Eventos Críticos** (*ver Apartado de Anexos*) contempla las actividades por tomar en cuenta ante la existencia de eventos críticos.

5.5 Verificación


5.5.1 Seguimiento y medición

El seguimiento y medición se realiza en el sistema CRM de la empresa y se evalúa en la reunión semanal de las gerencia por medio de los KPI's (Key Performance Indicator). Como parte de la medición de eficacia y eficiencia del SGCS.

5.5.2 Auditoría

Los procedimientos, documentos y registros generados por SPC/Telecentinel deben ser evaluados para asegurar su cumplimiento y su mejora continua, de esta manera asegurar la eficacia del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC implementado. Esta evaluación es realizada mediante Auditorías internas y externas, según el siguiente **Programa Anual de Auditorías.**

Imagen 13
Programa Anual de Auditorías del Grupo SPC I Telecentinel

		Programa Anual de Auditorías											
		RBA-05.01 V1											
Auditoría		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
INTERNAS													
BASC													
EXTERNAS													
BASC													

Fuente de imagen: Documentación propia de la empresa

5.5.3 Control de registros

SPC/Telecentinel ha establecido para la identificación, mantenimiento y disposiciones de los registros de control y seguridad se cumpla con lo estipulado en el instructivo **ISG-01 Control de Documentos y Registros**. *(ver Apartado de Anexos)*

5.6 Mejoramiento continuo del SGCS

5.6.1 Mejora continua

La Alta Dirección de SPC/Telecentinel tiene el compromiso de incrementar el desarrollo y ejecución de actividades de control y seguridad dentro de los procesos operativos, comerciales y administrativos al interior de la organización; los resultados se revisan, conforme a lo establecido por la Norma y Estándares BASC, para determinar actividades adicionales de mejora con base en las auditorías, informes de acciones correctivo/preventivas, la revisión del Sistema de gestión, así como toda herramienta que permita medir la Gestión desarrollada por el Sistema y que pueda servir para identificar oportunidades de mejora.

5.6.2 Acción correctiva y preventiva

Las no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora encontradas en la evaluación realizada al SGCS BASC generan las acciones correctivas o preventivas necesarias para corregir o mejorar las operaciones de SPC/Telecentinel; la metodología

por seguir se describe en el instructivo **ISG-03 Acciones Correctivas y preventivas.**

(ver Apartado de Anexos)

5.6.3 Compromiso por la dirección

La Alta Dirección de SPC/Telecentinel tiene el compromiso de revisar el Sistema de Gestión implementando en la organización, esta revisión debe hacerse con base en los informes de Auditorías Internas efectuadas, los informes de Acciones Correctivas y Preventivas, así como toda herramienta de mejora que permite medir la Gestión desarrollada por el Sistema aportará a la metodología por seguir, esta revisión se realiza una vez al año.

Para dicha información, el Representante BASC recopila la documentación necesaria para tratar los siguientes temas:

- a) Desempeño global del sistema
- b) Desempeño individual de los procesos del SGCS
- c) Resultados de las auditorías
- d) Resultados de las acciones preventivas, correctivas y de mejora
- e) Cambios que pueden afectar el SGCS
- f) Resultados de la gestión de riesgos
- g) Revisiones anteriores

Estándares BASC – Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada

1 Requisitos de Asociados de Negocio

El término “Asociado de Negocio” incluye a clientes, proveedores y terceros en la cadena de suministros de la empresa, que voluntariamente y por propia iniciativa se vinculan dentro de sus obligaciones y servicios.

1.1 Procedimientos de seguridad

1.1.1 Todo proveedor o asociado de negocio pasa por un proceso de selección que asegura que brinda el producto o servicio con las exigencias y/o recomendaciones de la norma BASC, de acuerdo con el instructivo: **IBA-06 Requisitos de Asociados de Negocio.** *(ver Apartado de Anexos)*

1.1.2 Se dispone de documentación que acredita que el Asociado de Negocio cuenta con Certificación BASC; caso contrario se deben suscribir acuerdos de seguridad basados en la evaluación de riesgos que describan el cumplimiento de criterios de seguridad de BASC con los Asociados que no cuente no Certificado BASC.

1.1.3 Para el caso de los Asociados de Negocios no BASC, debe verificarse si sus instructivos de seguridad implementados están basados en procesos de gestión de riesgos. SPC/Telecentinel se preocupa por conocer la situación de los asociados de negocios no BASC de acuerdo con el instructivo **IBA-06 Requisitos de Asociados de Negocio.** *(ver Apartado de Anexos)*

1.1.4 Se mantiene un registro de proveedores con certificaciones BASC en todas las categorías relevantes de servicio.

1.1.5 Los criterios de seguridad BASC están a disposición de los clientes a quienes se les brindan servicios. Se cuenta con procesos e instructivos de seguridad compatibles con los criterios de seguridad BASC, para asegurar que los criterios de seguridad BASC estén disponibles para los asociados de negocios por medio de oportunidad de educación, servicios de consulta y difusión de material (boletines, trípticos, etc.).

1.2 Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo

2 Seguridad del Contenedor y de la Carga (Exclusión)

3 Control de Acceso Físico

3.1 Empleados

3.1.1 SPC/Telecentinel ha implementado un sistema de identificación positiva para controlar el acceso y salida de las instalaciones, indicado en el instructivo **IBA-05 Control de Acceso**. *(ver Apartado de Anexos)*

3.1.2 Mediante al instructivo **IBA-05 Control de Acceso** y en el formulario **RMO-06.01 Autorización de Accesos**, se define por puesto las áreas que tienen acceso dentro de las instalaciones.

3.1.3 Se lleva el control de entrega y retiro del carné de identificación de empleados, visitantes y proveedores en el instructivo **IBA-09 Control de Acceso**. *(ver Apartado de Anexos)*.

3.1.4 Se define el instructivo **IBA-05 Control de Acceso**, *(ver Apartado de Anexos)* **ITI-02 Controles Informáticos** *(ver Apartado de Anexos)* esto para la entrega, eliminación, devolución y cambios en llaves, tarjetas de acceso y claves.

3.2 Visitantes, vendedores, proveedores de servicios (RRHH)

En el Instructivo **IBA-07 Control y Acceso** *(ver Apartado de Anexos)* se ve reflejado todo este procedimiento.

3.3 Verificación de correos y paquetes de correspondencia

SPC | Telecentinel define protocolos en el instructivo **IBA-04 Preparación y Respuesta a Eventos Críticos**, *(ver Apartado de Anexos)* donde se especifica Actuación con Paquete Sospechoso (Antes, Durante y Después).

3.4 Identificación y retiro de personas no autorizadas (RRHH)

La identificación y retiro de Personas No Autorizadas se definen en el instructivos **IMO-04 Edificio SPC | Telecentinel**.

3.5 Personal de seguridad

Se define el instructivo **IMO-04 Edificio SPC | Telecentinel**.

4 Seguridad del personal propio, subcontratado y temporal

4.1 Verificación preliminar del empleo

4.1.1 Se describe en el instructivo **IGH-01 Reclutamiento y Selección** (*ver Apartado de Anexos*) el procedimiento para verificar la información de la solicitud de empleo tal como los antecedentes personales, judiciales y referencias laborales y personales, y demás información contenida en la solicitud. (*ver Apartado de Anexos*)

4.1.2 En el mismo instructivo del punto 4.1.1 se describe la forma que utilizará la organización para verificar e investigar los antecedentes de los candidatos con posibilidades de contratación de conformidad con la legislación local.

4.1.3 La organización realizara visitas domiciliarias al personal que ocupe posiciones críticas o que afecten a la seguridad, según se establece en el instructivo **IBA-08 Visitas Domiciliarias**. (*ver Apartado de Anexos*)

4.2 Verificación y Mantenimiento del Personal después de la Contratación

4.2.1 Se actualiza los datos básicos de los Empleados como mínimo una vez al año, se evidencia en las carpetas que se mantiene por cada uno.

4.2.2 Se lleva un registro fotográfico, así como las huellas dactilares y las firmas del personal que labora en la empresa.

4.2.3 Se lleva un control de asignación y devolución de uniformes, donde este se define en el instructivo **IGH-05 Asignación de Equipo**. *(ver Apartado de Anexos)*

4.3 Procedimiento de Terminación de Vinculación Laboral

4.3.1 Para retirar la identificación y eliminar el permiso y claves de acceso a las instalaciones y sistemas de los empleados desvinculados la organización confeccionó el instructivo **IBA-09 Terminación del Contrato Laboral**. *(ver Apartado de Anexos)*

5 Seguridad de los Procesos BODEGA

5.1 Manejo y Procesamiento de Información y Documentos de la Carga

Se define lo concerniente a este punto en el **IGA-02 Recepción de Mercadería y Acomodo** *(ver Apartado de Anexos)*

5.2 Entrega y Recepción de Carga

SPC | Telecentinel define protocolos en el instructivo **IGA-02 Recepción de Mercadería y Acomodo** *(ver Apartado de Anexos)* para asegurar que los documentos de cada uno

de los despachos coinciden con la información física. Comparando las órdenes de compra frente a la carga recibida.

La recepción de los conductores antes de la entrega de la carga se realiza, según el **IBA-05 Control de Acceso** (*ver Apartado de Anexos*).

Para el proceso de cargue y descargue el área de bodega cuenta con un sistema de CCTV que le permite tener un registro fílmico de dicho proceso antes, durante y después. Según el **IBA-10 Sistemas de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia**. (*ver Apartado de Anexos*)

5.3 Discrepancias en la Carga (Cuando Aplique)

Se define lo concerniente a este punto en el **IGA-02 Recepción de Mercadería y Acomodo** (*ver Apartado de Anexos*)

6 Seguridad Física

6.1 Seguridad en el perímetro

6.1.1 SPC/Telecentinel cuenta con un sistema de Control de Acceso **IBA-05 Control de Acceso**, (*ver apartado de anexos*) donde se especifican las medidas de Control y Seguridad para el ingreso de personal y visitantes a las instalaciones; adicional se realiza una revisión de la seguridad perimetral de las instalaciones que implica, los dispositivos electrónicos de intrusión, incendio y lectoras para accesos,

para ello usan el formato **RMO-07.01 Verificación semanal de sistemas de seguridad Telecentinel**, el cual se verifica con pruebas semanales y se envía a los departamentos correspondientes para seguimiento en los casos de averías técnicas.

6.1.2 SPC/Telecentinel utiliza un sistema de control dentro de sus instalaciones, a través del monitoreo por CCTV integrado con Accesos en las puertas, **IBA-10 Sistemas de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia**. (ver Apartado de Anexos)

6.2 Puertas y casetas

6.2.1 Las puertas de entrada o salida de vehículos y de personal de SPC/Telecentinel, se mantienen vigiladas y controladas por personal de vigilancia contratado por el Parque Industrial las 24 horas, los 365 días del año.

6.2.2 SPC/Telecentinel cuenta con cámaras de vídeo al ingreso vehicular y peatonal del parque, ubicada en la caseta principal, el edificio como tal posee cámaras de vigilancia permanente en el perímetro y a lo interno. **IBA-10 Sistemas de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia**. (ver Apartado de Anexos).

6.2.3 Las áreas para estacionamiento están controladas por el personal de Monitoreo de Telecentinel para evitar que se estacionan vehículos sospechosos y no identificados.

6.3 Estacionamiento de vehículos

6.3.1 El estacionamiento de vehículos está demarcado y se cuenta con espacios identificados para personas discapacitadas y punto de reunión en caso de emergencia.

6.4 Estructura de los edificios

6.5 Control de cerraduras y llaves

6.5.1 Todas las puertas, ventanas o entradas de acceso a las instalaciones de la empresa cuentan con medidas de seguridad adecuadas, según lo establecido el *instructivo IBA-11 EDIFICIO SPC/Telecentinel, Ingresos, Control de Llaves y Planta Eléctrica*, (ver Apartado de Anexos), donde se especifica las medidas de control y seguridad de cerraduras y llaves; para su verificación se emplea el formato ***RMO-07.01 Verificación Semanal de Sistemas Seguridad Telecentinel.***

6.6 Iluminación

6.6.1 SPC/Telecentinel cuenta con iluminación adecuada en todas las áreas de la empresa y se verifica diariamente el edificio en el recorrido del supervisor para garantizar que funcione al 100%, según el formulario ***RMO-07.02 Verificación diaria de Iluminación e Infraestructura***, donde se anota cualquier irregularidad para reportar a las áreas involucradas y así dar solución.

6.7 Sistemas de alarma y videocámaras de vigilancia

6.7.1 El edificio cuenta con sistema de alarma y videocámaras integrado con control de acceso, monitoreado desde el centro de monitoreo 24/7. **IBA-10 Sistemas de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia.** (ver Apartado de Anexos)

6.8 Otros criterios de seguridad

6.8.1 SPC/Telecentinel cuenta con un Jefe de Seguridad, responsable de velar por la seguridad de la empresa y sus funciones están estipuladas en el **MRH-01 Manual de Perfil de Puestos.**

6.8.2 Se diseña el mapa llamado Áreas y Niveles de Criticidad Nivel 1 y 2.

6.8.3 El personal técnico y de operaciones cuenta con locker para guardar sus pertenencias, y cada colaborador debe velar, porque su espacio cuente con candado.

6.8.4 La vigilancia por parte del personal de seguridad es dada las 24 horas del día, dividido en turnos de 8 horas, en donde el personal de seguridad deberá rotar, esta acción a cargo del Jefe de Seguridad.

6.8.5 El área de monitoreo cuenta con un sistema de comunicación oportuno con las autoridades policiales (Ministerio de Seguridad Pública) vía frecuencia radial directo (Charlie-Charlie).

6.8.6 SPC/Telecentinel administra recurso humano de seguridad disponible 24/7 para garantizar la seguridad de las instalaciones; los operadores de Monitoreo y los motorizados de respuesta.

7 Seguridad en la Tecnologías de Información

7.1 Protección con contraseña

7.1.1 Todos los accesos de tecnologías informáticas son controlados mediante el instructivo **IBA-12 Controles Informáticos**. (*ver Apartado de Anexos*)

7.2 Responsabilidad

7.2.1 Existe un sistema establecido para identificar el abuso de los sistemas de información y de tecnologías de la informática y detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de la información; así como del mal uso de información, y ante la pérdida de información se realiza una copia de seguridad, según se define dentro de los instructivos **IBA-12 Controles Informáticos** (*ver Apartado de Anexos*) y **DGH-06 Política Recursos Tecnológicos**.

7.3 Protección a los sistemas y datos

7.3.1 La actualización de los antivirus, instalados en las computadoras deberán contar con la última versión de antivirus y así mismo deberá tener habilitadas las

actualizaciones automáticas; **IBA-12 Controles Informáticos**. (*ver Apartado de Anexos*)

8 Entrenamiento de Seguridad y Concienciación sobre Amenazas

8.1 Capacitación

8.1.1 Debe de contar con un programa anual de capacitación, para que todo el personal sepa reconocer y reportar amenazas y vulnerabilidad sobre actividades ilícitas, tales como actos de terrorismo y contrabando, en toda la cadena de suministro.

8.1.2 Debe difundir entre los empleados los procedimientos que la organización ha puesto en marcha para considerar una situación y como reportarla.

8.1.3 Deberá brindar capacitación a los empleados que laboran en las áreas de envíos y recibos de carga, así como a aquellos que reciben y abren la correspondencia.

8.1.4 Debe hacer conocer a los empleados los procedimientos que identificar y reportar una actividad sospechosa.

8.1.5 Debe capacitar al personal que labora en la organización para implantar el SGCS BASC, a fin de permitir que las personas adquieran habilidades para el control y seguridad de los procesos.

8.1.6 Debe implementar una política para evitar la divulgación innecesaria de información confidencial.

8.1.7 Debe ofrecer capacitación para mantener la integridad de la carga durante la recepción y transporte de la carga; reconocer conspiraciones internas y protección de los controles de acceso.
















8.1.8 Debería ofrecer incentivos por la participación activa de los empleados.

8.1.9 Debe crear oportunidad para educar a importadores, exportadores y asociados de negocio en general sobre políticas y criterios de seguridad BASC como apoyo a la comunidad empresarial, en especial en las áreas en las cuales las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada tienen una experiencia relevante, incluyendo procedimientos de seguridad, buenas prácticas, controles de accesos, fraude en documentos, seguridad con la información, conspiraciones internas y tecnología que permitan alcanzar la meta de tener una cadena global segura.

A continuación, se detalla el listado maestro de los documentos que se estarían incluyendo con la implementación de la anterior propuesta:

Imagen 14

Propuesta de documentos a incorporar con la implementación de la norma “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC)

 Nombre 
 IBA-01 Gestión de Riesgos (BASC).pdf
 IBA-02 Requisitos Legales y Cumplimiento.pdf
 IBA-03 Competencia Formación y Toma de Conciencia BASC.pdf
 IBA-04 Preparación y Respuesta a Eventos Críticos.pdf
 IBA-05 Control de Acceso.pdf
 IBA-06 Requisitos de Asociados de Negocio.pdf
 IBA-07 Competencia Formación y Toma de Conciencia BASC.pdf
 IBA-07 Control de accesos y salidas.pdf
 IBA-08 Visita Domiciliaria.pdf
 IBA-09 Terminación del Contrato Laboral.pdf
 IBA-10 Sistemas de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia.pdf
 IBA-11 Edificio SPC Telecentinel.pdf
 IBA-12 Controles Informáticos.pdf

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- ✓ El manual propuesto se adapta a las necesidades y la naturaleza de las empresas “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “TeleCentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC|TELECENINEL”, por lo que con dicho manual espera obtenerse la certificación deseada en dichas normas, cumpliendo así uno de los objetivos planteados en el plan estratégico de la organización.

- ✓ Las empresas: “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “TeleCentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC|TELECENINEL”, cuentan con los requisitos previstos e indicados en el apartado 3.3 “Metodología para la implementación del proyecto”.

- ✓ Se debe tramitar con la oficina BASC la revisión previa a la documentación presentada, para determinar su conformidad y según lo indicado por el apartado 3.3 “Metodología para la implementación del proyecto” dar continuidad al proceso posterior, que consiste en:
 - Que con base en la información analizada y verificada, el Consejo Directivo decidirá el ingreso a BASC, lo cual será notificado al solicitante a más tardar 8 días hábiles después de su decisión.

- Que una vez aprobado el ingreso al BASC, la empresa se comprometa a seguir las políticas establecidas por el Capítulo BASC Costa Rica y la Organización Mundial BASC (WBO).
- Que la organización aprobada dispondrá de 9 meses a partir de la fecha de aceptación para solicitar la realización de la auditoría de certificación.
- Que cuando la organización esté lista para realizar la auditoría de certificación, lo notificará por escrito a BASC; posteriormente BASC le confirmará la fecha y las condiciones de la realización de esta.
- Que la organización deberá realizar el pago previo antes de la fecha acordada para realizar la auditoría de certificación de acuerdo con valor estipulado por BASC y la factura enviada.
- Que al término de la auditoría, el auditor enviará el reporte a la oficina BASC; el plazo máximo para enviar el reporte, no deberá superar 7 días hábiles.
- Que este reporte será enviado al Comité de Certificación, quien emitirá su recomendación al Consejo Directivo de BASC en caso de haber cumplido todo el proceso.
- Que si existieran no conformidades por atender, se seguirá el procedimiento establecido en el Reglamento de Certificación.
- Que una vez concluido el proceso para la certificación, el Comité de Certificación enviará la recomendación al Consejo Directivo BASC, y en caso de no mediar objeción alguna por parte de los miembros; se procederá con la solicitud inmediata a la Organización Mundial BASC, quien en un plazo no superior a 15 días

calendario, estará remitiendo a Costa Rica el certificado para entregar a la empresa.

6.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda realizar la contratación de una Auditoría Externa anterior a iniciar con el proceso respectivo, que pueda preparar al grupo de empresas para el proceso de certificación y posterior a la misma, dar seguimiento a la ejecución del plan que esta revisión recomiende, con el fin de lograr los avances en el tiempo planteado.
- ✓ Se recomienda llevar a cabo los trámites necesarios para la certificación de las empresas “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “TeleCentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC|TELECENTINEL” en las Normas y Estándares “Business Alliance for Secure Commerce” (BASC), a la mayor brevedad posible, en vista de que se cuenta con los requisitos, y por la gran importancia que reviste la obtención de esta.
- ✓ Se recomienda dar seguimiento posterior a la certificación, con el fin de dar continuidad a la misma y que las empresas “Seguridad y Protección de Centroamérica” y “TeleCentinel de Centroamérica”, mismas que conforman el Grupo “SPC|TELECENTINEL”, puedan seguir siendo recertificadas, según el plazo establecido.
- ✓ Se recomienda, posterior a la certificación y en el plazo que la Administración considere conveniente, evaluar el impacto de esta inversión.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía citada

- ✓ Ocampo, J. (2003). *Costos y Evaluación de Proyectos* (Vol. Primera reimpresión)
Compañía Editorial Continental.
- ✓ Sapag Chain, N. (2000). *Preparación y Evaluación de Proyectos* (Vol. 4ta Edición)
The McGraw-Hill Interamericana de Chile, Ltda.

Bibliografía electrónica

- ✓ BASC <http://www.basco.org>
- ✓ BASC <http://www.basc-costarica.com>
- ✓ SPC www.spctc.cr
- ✓ <https://definicion.concepto.de>
- ✓ <https://es.wikipedia.org>

Abreviaturas

BASC: Business Alliance for Secure Commerce

SPC: Seguridad para Centroamérica

ANEXOS

  Preparación y Respuestas a Eventos Críticos	Código	Versión
	IBA-04	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 9
Aprobado por:		
Gestor de Calidad		
Aprobado por:		
Presidente		

1. Objetivo:

Implementar, mantener y mejorar continuamente, así como dar los pasos a seguir para la atención antes, durante y después de algún Evento Crítico, es fundamental lograr el control de cualquier situación de emergencia en el menor tiempo posible, con la mayor coordinación, sincronización y minimizando el riesgo del personal involucrado, considerando lo siguiente:

- Identificar y responder situaciones potenciales eventos críticos.
- Responder antes los eventos críticos reales, prevenir o mitigar consecuencias adversas asociadas de BASC, considerando las necesidades organizacionales y de las partes interesadas.

2. Alcance

Sección 4.4.7. de Norma BASC, Preparación y Respuesta a Eventos Críticos.

- **A nivel interno:** Con todas las personas que están en el edificio central.
- **A nivel externo:** Con el cliente al que le damos un servicio. Y aplica a cualquier tipo de evento crítico que se presente.

3. Responsabilidades

Todos los colaboradores de SPC/Telecentinel tienen la responsabilidad de cumplir y dar seguimiento a los protocolos mencionados en el siguiente punto:

4. Protocolos

4.1. Actuación frente a un Asalto

4.2.1. Antes un Asalto

- Sensibilizar por medio de capacitaciones a todo el personal.
- Revisar los dispositivos de Pánico de cada puesto.
- Filtrar el ingreso de personal por medio del intercomunicador, al estar a las instalaciones de SPC/Telecentinel.

Código: IBA-04	Versión 1	Aprobado: Sin definir	Página: 2 de 9
-------------------	--------------	--------------------------	-------------------

4.2.1. Durante un Asalto

- No intente ningún tipo de control.
- No oponga resistencia a las acciones delictivas.
- Obedezca las instrucciones del asaltante, pero de manera lenta y calmada.
- Observe los rasgos de los delincuentes y escuche su tono de voz.
- Si las circunstancias lo permite presionar el botón de pánico, instalado en el área de recepción.
- De aviso apenas pueda sin poner en riesgo su vida o las de otras personas.

4.2.1. Después de un Asalto

- Mantener la calma.
- No violentar o no tocar nada de la escena.
- Informar a la Jefatura y Presidencia.
- Llamar a las Autoridades pertinentes.
- Colaborar con la denuncia respectiva.

4.2. Actuación de un Asalto en Motorizados y Técnicos.

4.2.1. Antes de un Asalto en Motorizados y Técnicos.

- Sensibilizar por medio de capacitaciones a todo el personal.
- Revisar GPS de los vehículos.

4.2.2. Durante de un Asalto en Motorizados y Técnicos.

- Reportar al Jefe inmediato.
- Recopilar información en el lugar del hecho y documentar.
- Poner la denuncia en el OIJ.

4.2.3. Después de un Asalto en Motorizados y Técnicos.

- Mantener la calma.
 - No violentar o no tocar nada de la escena.
 - Informar a la Jefatura o CODE.
 - Resguardar la escena.
 - Esperar las autoridades.
 - Colaborar con las mismas.
-

Código: IBA-04	Versión 1	Aprobado: Sin definir	Página: 3 de 9
-------------------	--------------	--------------------------	-------------------

4.3. Actuación frente a denuncia por Narcotráfico o Detección de Drogas.

4.3.1. Antes de la Denuncia por Narcotráfico

- Sensibilizar por medio de capacitaciones a todo el personal.

4.3.2. Durante de la Denuncia por Narcotráfico

- No tocar el contenido.
- Separar la mercancía o medio de transporte sospechoso a una zona aislada.
- Asegurar y prohibir el acceso a la zona aislada.
- Tomar nota de la situación acontecida.
- Levantar una lista con el nombre de todas las personas presentes.
- Dar aviso a las autoridades correspondientes: Policía de Control de Drogas 2586-4000, Organismo Investigación Judicial (OIJ) 800-8000 645. (Por dirección de Presidencia).
- En caso de que la mercancía pertenezca a un tercero, consultar primero con las autoridades antes de notificar al propietario.
- Presenciar la llegada de las autoridades y decomiso de la mercancía.
- Tomar nota de la situación detectada por las autoridades.
- Esperar recomendaciones de las autoridades.
- Realizar el informe de lo acontecido.

4.3.3. Después de la Denuncia por Narcotráfico

- Reportar a la jefatura inmediata y Presidencia.
- Coordinar Autoridades.

4.3.4. Después de la Denuncia por Narcotráfico (Técnicos en Proyectos)

- Mantener la calma.
- No evidencia que se percataron con el cliente.
- Reportar a la jefatura.

4.3.5. Durante de la Denuncia por Narcotráfico (Motorizados en Rutas)

- Mantener la calma.
 - No evidencia que se percataron con el cliente.
 - Reportar a la jefatura.
 - Retirarse del lugar.
-

Código: IBA-04	Versión 1	Aprobado: Sin definir	Página: 4 de 9
-------------------	--------------	--------------------------	-------------------

4.4. Actuación por Amenaza Telefónica

4.4.1. Antes de la Amenaza Telefónica

- Sensibilizar por medio de capacitaciones a todo el personal.
- Realizar pruebas de las grabaciones de las llamadas.

4.4.2. Durante la Amenaza Telefónica

- Permanecer tranquilo.
- Evite el pánico.
- Reciba el mensaje con exactitud.
- No interrumpa a quien llama.
- Trate de averiguar datos de interés.
- Al finalizar el mensaje escriba lo que recuerde.
- Hágale llegar al Jefe inmediato la información del hecho.

4.4.3. Después de la Amenaza Telefónica

- Mantener la calma.
- Reportar a la jefatura y presidencia.
- Presidencia toma las medidas.

4.5. Actuación con Paquete Sospechoso

4.5.1. Antes de Llegada del Paquete Sospechoso

- Sensibilizar por medio de capacitaciones a todo el personal.
- Filtrar el ingreso de personal por medio del intercomunicador, al estar a las instalaciones de SPC/Telecentinel.

4.5.2. Durante la Llegada del Paquete Sospechoso

- Tenga cuidado de lo que recibe.
- Dude de la correspondencia inesperada.
- Busque manchas decoloraciones, características extrañas.
- Si algo raro detecta no lo manipule, avise a su Jefe Inmediato.
- Cuidado con las señales restrictivas.
- Deje el área de trabajo ordenada.
- Verifique que todo paquete que ingrese, salga con el portador.

Código: IBA-04	Versión 1	Aprobado: Sin definir	Página: 5 de 9
-------------------	--------------	--------------------------	-------------------

4.5.3. Después de la Llegada del Paquete Sospechoso

- Mantener la calma.
- Reportar a la jefatura y presidencia.
- No tocar nada.
- Llamar a las autoridades.

4.5.4. Después de encontrar Paquete Sospechoso en Proyectos o Rutas (Técnicos/Motorizados)

- Mantener la calma.
- No evidencia que se percataron con el cliente.
- Reportar a la jefatura.

4.6. Actuación por Vehículo Sospechoso en las Instalaciones

4.6.1. Antes del ingreso del Vehículo Sospechoso

- Sensibilizar por medio de capacitaciones a todo el personal.
- Realizar pruebas de todo el sistema CCTV.

4.6.2. Durante del ingreso del Vehículo Sospechoso

- Reportar un vehículo sin identificación en el estacionamiento.
- Si los pasajeros no tiene ningún motivo justificado para estar en el lugar.
- Cuando frecuentan el lugar y pasan a baja velocidad observando las instalaciones.
- Si ocultan intencionalmente o no es visible la placa del vehículo.
- Si tiene vidrios polarizados o se observan un flash de una cámara fotográfica y/o una cámara de video.
- Verificar con el departamento de Monitoreo.

4.6.3. Después del Ingreso del Vehículo Sospechoso

- Recopilar toda la información del vehículo.
- Reportar a la jefatura.
- Llamar a las Autoridades.

Código: IBA-04	Versión 1	Aprobado: Sin definir	Página: 6 de 9
-------------------	--------------	--------------------------	-------------------

Proceso	Zona / Lugar / Puesto	Riesgo	Evaluación			Valoración del riesgo	
		Identificación	CONSECUENCIA	EXPOSICION	PROBABILIDAD	C/EXP	Grado de Riesgo
D							
1	Gerente y Asistente Operaciones	Divulgación de Información	50	10	6	3000	3000
2		Asalto	50	10	6	3000	3000
3		Robo	25	6	1	150	150
4		Hurto	15	10	10	1500	1500
5		Extorsión	50	1	3	150	150
6		Secuestro	50	1	3	150	150
7		Narcotrafico	50	1	3	150	150
8		Fraude	50	1	1	50	50
9		Terrorismo	50	1	1	50	50
10		Soborno	50	10	6	3000	3000
11		Contrabando	50	6	6	1800	1800
1	Oficial Motorizado	Robo de Moto	25	10	10	2500	2500
2		Divulgación de Información	50	10	6	3000	3000
3		Asalto	50	10	6	3000	3000
4		Robo	25	6	1	150	150
5		Hurto	15	10	10	1500	1500
6		Extorsión	50	1	3	150	150
7		Secuestro	50	1	3	150	150
8		Narcotrafico	50	1	3	150	150
9		Fraude	50	1	1	50	50
10		Terrorismo	50	1	1	50	50
11		Soborno	50	10	6	3000	3000
12		Contrabando	50	6	6	1800	1800
1	Oficial Seguridad Física (Código Azul, Totto, INCAE, Meridiano, Lindora Park)	Divulgación de Información	50	10	6	3000	3000
2		Asalto	50	10	6	3000	3000
3		Robo	25	6	1	150	150
4		Hurto	15	10	10	1500	1500
5		Extorsión	50	1	3	150	150
6		Secuestro	50	1	3	150	150
7		Narcotrafico	50	1	3	150	150
8		Fraude	50	1	1	50	50
9		Terrorismo	50	1	1	50	50
10		Soborno	50	10	6	3000	3000
11		Contrabando	50	6	6	1800	1800

Código: IBA-04	Versión 1	Aprobado: Sin definir	Página: 7 de 9
-------------------	--------------	--------------------------	-------------------

1	Operador CODE/Valle del Sol/BAC y Supervisor	Sabotaje Informático y Alteración de datos	50	10	6	3000	3000
2		Fraude Informático	50	10	6	3000	3000
3		Divulgación de Información	50	10	6	3000	3000
4		Hurto	15	10	1	150	150
5	Operador Valle del Sol y Supervisor	Robo de Vehículo	50	1	1	50	50
6		Robo de Viviendas	50	1	1	50	50
7		Secuestro				0	0
8	Operador BAC	Prestarse para Asalto	50	10	6	3000	3000
1	Supervisores, Técnico en instalación y SC.	Robo de equipo y materiales en el sitio	50	3	1	150	150
2		Robo de equipo, materiales y vehículo en el traslado	50	10	6	3000	3000
3		Tráfico de droga en rutas	50	10	0.5	250	250
4		Amenazas a personal sobre información confidencial	50	1	1	50	50
5		Personal robe al cliente y/o empresa	50	6	3	900	900
6		Involucramiento en actos delictivos por parte del cliente	50	10	6	3000	3000
3	Administrativos (Presidencia, Asistente de Presidencia, Vice presidencia, Encargado de Facturación, Encargado de Tesorería, Encargado de Compras, Archivero, Gerencia Comercial, Asesores de Ventas, Gerente Proyectos e Ingeniería, Ingeniero de Proyectos, Ingeniero de Sistema, Gerencias Instalaciones/Servicio al Cliente, Técnico de Taller), Miselánias, Gestora de Calidad,	Divulgación de Información	50	10	6	3000	3000
4		Asalto	25	10	6	1500	1500
5		Robo	25	6	1	150	150
6		Hurto	15	10	10	1500	1500
7		Extorsión	50	1	3	150	150
8		Secuestro	50	1	3	150	150
9		Narcotráfico	50	1	3	150	150
10		Fraude	50	1	1	50	50
11		Terrorismo	50	1	1	50	50
12		Soborno	50	10	6	3000	3000
12		Contrabando	50	6	6	1800	1800
1	Encargado de TI	Divulgación de Información	50	10	6	3000	3000
2		Robo de Equipo	25	6	1	150	150
3		Soborno	50	10	6	3000	3000
4		Sabotaje Informático y Alteración de datos	50	10	6	3000	3000
5		Fraude Informático	50	10	6	3000	3000
6		Amenazas a personal sobre información confidencial	50	1	1	50	50
7		Personal robe al cliente y/o empresa	50	6	3	900	900

Código: IBA-04	Versión 1	Aprobado: Sin definir	Página: 8 de 9
--------------------------	---------------------	---------------------------------	--------------------------

1	Encargado de Bodega	Asalto	50	10	6	3000	3000
2		Robo	25	6	1	150	150
3		Hurto	15	10	10	1500	1500
4		Extorsión	50	1	3	150	150
5		Secuestro	50	1	3	150	150
6		Narcotráfico	50	1	3	150	150
7		Fraude	50	1	1	50	50
8		Terrorismo	50	1	1	50	50
9		Soborno	50	10	6	3000	3000
10		Contrabando	50	6	6	1800	1800
1	Chofer	Asalto	50	10	6	3000	3000
3		Hurto	15	10	10	1500	1500
4		Extorsión	50	1	3	150	150
5		Secuestro	50	1	3	150	150
6		Narcotráfico	50	1	3	150	150
7		Fraude	50	1	1	50	50
8		Terrorismo	50	1	1	50	50
9		Soborno	50	10	6	3000	3000
10		Contrabando	50	6	6	1800	1800
11		Robo de equipo, materiales y vehículo en el traslado	50	10	6	3000	3000
12		Tráfico de droga en rutas	50	10	0.5	250	250
13		Amenazas a personal sobre información confidencial	50	1	1	50	50
14		Personal robe al cliente y/o empresa	50	6	3	900	900
D							
1	Gerencia RRHH/Especialista RRHH	Divulgación de Información	50	10	6	3000	3000
2		Asalto	15	10	3	450	450
3		Robo	15	10	3	450	450
4		Hurto	15	10	6	900	900
5		Extorsión	50	1	3	150	150
6		Secuestro	50	1	3	150	150
7		Narcotráfico	50	1	3	150	150
8		Fraude	50	1	1	50	50
9		Terrorismo	50	1	1	50	50
10		Soborno	50	10	6	3000	3000
11		Amenazas a personal sobre información confidencial	50	6	6	1800	1800
1	Recepcionista	Divulgación de Información	50	6	3	900	900
2		Asalto	25	10	6	1500	1500
3		Robo	25	10	3	750	750
4		Hurto	15	10	6	900	900
5		Extorsión	50	10	6	3000	3000
6		Secuestro	50	10	6	3000	3000
7		Narcotráfico	50	1	3	150	150
8		Fraude	50	1	1	50	50
9		Terrorismo	50	1	1	50	50
10		Soborno	50	10	6	3000	3000
11		Amenazas a personal sobre información confidencial	50	6	6	1800	1800

Código: IBA-04	Versión 1	Aprobado: Sin definir	Página: 9 de 9
-------------------	--------------	--------------------------	-------------------

5. Capacitación en Medidas de Seguridad

Todos los colaboradores de la empresa deben de recibir una capacitación en lo que se refiere a instructivos de eventos críticos que aquí se mencionan.

6. Directorio de Teléfonos Importantes

Fuerza Pública	2586-4000
Organismo de Investigación Judicial (OIJ)	800-8000 645
Bomberos de Costa Rica	2547-3700
Cruz Roja	2528-0000
Emergencias Médicas	2290-5555 Código: 21622

7. Título

BORRADOR

  <p>Control de Acceso- Edificio SPC/Telecentinel</p>	Código	Versión
	IBA-05	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 3
Aprobado por:		
Gestión de Calidad		
Aprobado por:		
Presidencia		

1.0 Objetivo:

Establecer el procedimiento de control de acceso de personal y visitantes al edificio de SPC Telecentinel.

2.0 Alcance:

Aplica al apartado 3 de Control de Acceso Físico de la norma BASC.

3.0 Definiciones, siglas o anotaciones:

3.1 RRHH: Departamento de Recursos Humanos

3.2 BAC: Banco de América Central

3.3 J: Jefatura

3.4 MO: Monitoreo

4.0 Instructivo:

Aspectos Generales:

4.1 Crear los Gafetes de identificación para el personal de nuevo ingreso o visitante de la organización. (Responsable: RRHH)

4.2 Solicitar la apertura de cuenta al BAC, quien realiza la entrega del plástico al colaborador en plaza máximo de 8 días. (Responsable: RRHH)

4.3 Entregar al nuevo trabajador en caso que no cuente con su tarjeta del BAC, una de las 7 tarjetas de acceso numerada que se encuentra en custodia. Así como asignar diariamente accesos al edificio y al final de la tarde los cancelará. (Responsable: RRHH)

*Toda copia impresa se considera NO CONTROLADA
Prohibida su reproducción parcial o total*

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-05	01	Sin definir	2 de 3

4.4 Indicar al departamento de RRHH que ya posee su tarjeta. (Responsable: CO). De esta forma generar una notificación a Monitoreo a través del formulario **RMO-06.01 Autorización de Accesos**. (Responsable: RRHH).

4.5 Llenar el formulario **RMO-06.01 Autorización de Accesos** y entregar al departamento de RRHH para adjuntarlo en su expediente. (Responsable: J)

4.6 Recibir el formulario completo y proceder con la asignación de accesos en el sistema; así como guardar una copia del formulario en un ampo respectivamente. (Responsable: MO)

Trabajador en Vacaciones:

4.7 Suspender accesos al edificio en el momento en que reciba un aviso vía correo sobre el tiempo de vacaciones del colaborador, esto hasta el retorno del mismo. (Responsable: MO)

Trabajador Incapacitado:

1.1 Suspender accesos al edificio en el momento en que reciba un aviso vía correo sobre el tiempo de incapacidad del colaborador, esto hasta el retorno del mismo. (Responsable: MO)

Despido o Renuncia de trabajador:

1.2 Suspender accesos al edificio en el momento en que reciba un aviso vía correo sobre la salida del colaborador, esto hasta el retorno del mismo. (Responsable: MO)

Visitantes:

1.3 Asignar al visitante que ingresa una de las 7 tarjetas de accesos, con límite de movimiento, no tendría acceso a puertas principales u áreas sensibles como por ejemplo: Monitoreo, Cuarto de TI, Archivo, Sala de reuniones Costa Rica, Sala de capacitación, Presidencia o cualquier oficina controlada. Absolutamente todos los visitantes deben ser filtrados en recepción, reportados a los internos según protocolo y se debe asignar el respectivo adhesivo para que lo coloque en un lugar visible. (Responsable: RRHH)

Nota: Toda asignación de tarjeta con acceso deberá ser asignada conforme a este procedimiento, nadie puede asignar accesos de otra forma.

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-05	01	Sin definir	3 de 3

5.0 Registro de Cambios:

Fecha de Cambio	Cambio Realizado

BORRADOR

 Requisitos de Asociados de Negocio 	Código	Versión
	IBA-06	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 4
Aprobado por:		
Gestión de Calidad		
Aprobado por:		
Presidencia		

0.1 Objetivo:

Documentar el procedimiento para la selección de sus Asociados de Negocio para Telecentinel y SPC.

0.2 Alcance:

Clientes, Proveedores y terceras partes.

0.3 Definiciones, Siglas o Anotaciones:

0.4 Instructivo:

Telecentinel

- 4.1. Contactar con el cliente. *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.2. Visitarlo y realizar la presentación. *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.3. Elaborar y Enviarla la Oferta para luego esperar la aprobación del Cliente para elaborar el contrato de servicios y la documentación correspondiente. *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.4. Solicitar una tarjeta de crédito vigente como respaldo al pago de la mensualidad del servicio. *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.5. Realizar el estudio crediticio y legal; así a su vez enviarlo a las Ejecutivas de Ventas. *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.6. Aprobar el estudio realizado al cliente. *(Responsable: Ejecutivas de Ventas)*.

Nota: Este se rechaza, si tiene juicios pendientes, Morosidad crediticia, Morosidad con CCSS nivel de riesgo
- 4.7. Cuando el cliente ha adquirido dispositivos adicionales para su sistema debe cancelar el 50% de anticipo del valor total. *(Responsable: Asesor comercial)*.
- 4.8. Entregar documentación a la Gerencia Comercial para revisión de que los requisitos del cliente están definidos actividades de instalación y entrega, así como los requisitos del

*Toda copia impresa se considera NO CONTROLADA
Prohibida su reproducción parcial o total*

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-06	01	Sin definir	2 de 4

servicio, de la empresa, legales y regulatorios. De igual forma se verifica que los requisitos del producto/servicio están totalmente definidos en las proformas. *(Responsable: Asesor Comercial)*.

4.9. Revisar la documentación, y si aplica el estudio de la situación crediticia y legal, esta se adjunta al paquete de documentos; verificar también con el formulario de **RBA-06.01 Documentos para Apertura de Cuenta en Telecentinel**. *(Responsable: Gerencia Comercial)*.

4.10. En el caso de las cuentas corporativas nuevas Verificar anualmente si tiene o no certificado BASC, utilizar el formulario **RBA-06.02 Verificación de Cliente con BASC**. En el caso que si tenga colocar en el formulario autenticidad del certificado BASC, Número de Certificado BASC, Vigencia. *(Responsable: Encargado de Compras)*.

Nota: Para los clientes ya con trayectoria en la empresa SPC/Telecentinel; así como los clientes que son del Gobierno no se les realiza el análisis crediticio y legal.

SPC

4.11. Contactar con el cliente, (prospectar por medio de una lista por sector económico, por ubicación, por tipo de productos que fabrica o comercializa, empresas industriales, servicios, constructoras, públicas o privadas). *(Responsable: Asesor Comercial)*.

4.12. Visitarlo, realizar la presentación y definir las necesidades del cliente. *(Responsable: Asesor Comercial)*.

4.13. Coordinar cualquiera de las siguientes actividades para abrir la Solicitud de Valoración en el CRM: visita; solicitud de planos; levantamiento de esquemas; listado de equipos; fotografías; entre otros recursos. *(Responsable: Asesor Comercial)*.

4.14. Elaborar y Enviar la Oferta. Realizar ajustes, cambios y demás solicitados por el cliente. *(Responsable: Asesor Comercial/Presidencia/Gerencia Comercial)*.

4.15. Se recibe aprobación del cliente por cualquiera de los siguientes medios: Orden de Compra; Elaboración de Contrato; Autorización por correo Electrónico; firma sobre el original de la oferta. *(Responsable: Asesor Comercial)*.

4.16. Elaborar conjuntamente con el cliente:

4.18.1. En el caso de entidades privadas el contrato respectivo, si aplica, y acordar las cláusulas y lineamientos que cada parte proponga. De debe llevar a cabo este proceso, si lo amerita, de acuerdo a la gestión desarrollada por el asesor legal externo, quien hace sus observaciones vía correo electrónico. *(Responsable: Asesor Comercial / Gerencia Comercial)*.

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-06	01	Sin definir	3 de 4

- 4.18.2. En el caso de entidades públicas se debe llevar el proceso inherente a la presentación de la Garantía de Cumplimiento, pago de Especies Fiscales y demás documentos solicitados para la obtención del contrato final que formalicen la adjudicación del proyecto. *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.17. Suministrar a la Gerencia Comercial los datos de nombre y cedula si es persona natural o de nombre de la sociedad y cedula jurídica en caso de persona jurídica, para proceder a la solicitud del estudio de crédito, si aplica. De esta forma se determina si el cliente que aplica al estudio es o no apto para continuar el proceso. *(Responsable: Asesor Comercial /Gerencia Comercial)*.
- 4.18. Revisar la documentación y si aplica se aprueba el estudio de la situación crediticia y legal, esta se adjunta al paquete de documentos con el formulario de RBA-06.03 Verificación para Apertura de Proyectos SPC. *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.18. Entregar la documentación original a la Gerencia Comercial para revisión de que los requisitos del cliente incluyendo actividades de instalación y entrega están definidos (Los establecidos en el contrato) así como los requisitos del servicio, de la empresa, legales y regulatorios de acuerdo al diligenciamiento de os documentos entregados. De igual forma se verifica que los requisitos del producto/servicio están totalmente definidos en las Proformas. Firmar donde corresponde. *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.19. Coordinar el pago del anticipo correspondiente a cada caso, una vez sea aprobada la documentación. *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.20. Verificar el depósito de anticipo del cliente (aplica para el sector privado). *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.21. De acuerdo a la forma de pago del cliente si es público o privado se debe enviar correo informativo y/o adjuntar en NOTAS del CDT Contacto, Teléfono, Forma de pago, Orden de compra escaneada, Numero de la oferta, así como la documentación que se debe aportar y/o como el procedimiento a seguir para la programación del pago. (Ejemplo: Pago de Especies fiscales, adjuntar certificación de la CCSS, Copia del Acta de Entrega firmada por el cliente, Cheque a 30 días, Orden Original, etc.). Este correo se debe adjuntar en NOTAS del CRM preferiblemente. *(Responsable: Asesor Comercial/ Créditos y Cobros)*.
- 4.22. Devolver la documentación en caso de algunas de las siguientes razones: *(Responsable: Asesor Comercial)*.
- 4.25.1. El cliente no cumple con los requisitos exigidos de situación crediticia, juicios y legalidad.
- 4.25.2. Los servicios contratados por el cliente no se le pueden ofrecer después de verificar junto con el todas las posibilidades de configuración de equipo, precio y disponibilidad del sistema contratado y solicitado.
- 4.25.3. Su solicitud no se ajusta a ninguna configuración posible. Se debe informar al cliente vía telefónica y correo electrónico para cerrar el ciclo de atención.

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-06	01	Sin definir	4 de 4

0.5 Registro de Cambios:

Fecha de Cambio	Cambio Realizado

BORRADOR

  <p style="text-align: center;">Acceso y Salidas</p>	Código IBA-07	Versión 01
	Fecha aprobación Sin definir	Página 1 de 4
	Aprobado por: Gestión de Calidad	
	Aprobado por: Presidencia	

1. Objetivo:

Controlar el acceso y salida de las personas que ingresan a la organización mediante la identificación de las mismas a través de diferentes procesos según el papel que cumplan como ingresantes; ya fuesen como colaboradores, outsourcing, contratistas, proveedores y visitantes.

2. Alcance:

Aplica al apartado 3.2 visitantes, vendedores, proveedores de servicio de la norma BASC.

3. Instructivo:**Ingresos****Empleados:**

1. Carnet de identificación:
 - 1.1 Se toma la foto al empleado en un dispositivo celular.
 - 1.2 Se envía la foto vía correo electrónico para ser descargada en el equipo.
 - 1.3 Se completa el carnet en la parte superior con los datos del empleado: nombre completo, número de cédula, foto y cargo que ejecutará.
 - 1.4 Se coloca una tarjeta estilo badge para la impresión de la información anterior en la máquina impresora digital de carnets.
 - 1.5 Una vez impresa la parte superior de la tarjeta, se inserta la misma nuevamente a la máquina y se imprime la parte inferior en donde el nuevo empleado podrá acceder a información importante de números telefónicos para cualquier tipo de emergencia.
 - 1.6 Se protege el carnet de identificación con un estuche plástico y un porta-gafete.
2. Entrega tarjeta Bac San Jose con ship para acceso y salario:
 - 2.1 Recursos Humanos realiza la solicitud de la tarjeta con ship para el depósito quincenal del salario.
 - 2.2 Una vez que ya el empleado cuenta con la tarjeta, el mismo da aviso a Recursos Humanos.
 - 2.3 Recursos Humanos indica a Monitoreo mediante un correo electrónico los accesos que debe tener el empleado de nuevo ingreso.
 - 2.4 Monitoreo envía un correo a Recursos Humanos confirmando los accesos del nuevo empleado a las instalaciones.
3. En algunos casos se puede facilitar una tarjeta de acceso de naturalidad visitante a los empleados de nuevo ingreso configurada por monitoreo con la finalidad de que los

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-07	01	Sin definir	2 de 4

mismos posean acceso en el periodo de duración de la solicitud al banco para la obtención de las tarjetas con ship y para salario de los empleados.

Este último proceso es realizado por Recursos Humanos y Monitoreo.

Outsourcing:

1. Entrega tarjeta Bac San Jose con ship para acceso:
 - 1.1 Recursos Humanos realiza la solicitud de la tarjeta con ship para la configuración de accesos (no para salario, pues el mismo pertenece a otra planilla).
 - 1.2 Una vez ya la persona cuenta con la tarjeta; Recursos Humanos envía un correo electrónico a Monitoreo indicando los accesos que la persona debe tener.
 - 1.3 Monitoreo realiza la configuración y responde correo electrónico confirmando el acceso de la persona.
2. En algunos casos se puede facilitar una tarjeta de acceso de naturalidad visitante a los empleados de nuevo ingreso configurada por monitoreo con la finalidad de que los mismos posean acceso en el periodo de duración de la solicitud al banco para la obtención de las tarjetas con ship para los accesos. Este último proceso es realizado por Recursos Humanos y Monitoreo.

Visitantes y Proveedores:

1. Se solicita la cedula a la persona o proveedor que debe ingresar a las instalaciones.
2. Se registra debidamente en el Lobby Works con todos los datos personales del mismo y cuál es el motivo de su visita y con quien requiere ingresar.
3. Se procede con la toma de la fotografía por medio de la cámara configurada al equipo.
4. La persona procede a hacer su firma para ser registrada en el Lobby Works.
5. Una vez registrada la persona en Lobby Works, se le entregará su calcomanía de identificación impresa, misma que deberá ser colocada en un lugar visible por el visitante o proveedor.
6. Se le entregara una tarjeta temporal con acceso a las puertas principales al visitante o proveedor configurada en el sistema Lobby Works.
7. Finalmente, se le entregará su cédula.
8. La persona es anunciada con la persona que le recibirá.
9. Finalmente, la persona ingresa a las instalaciones con quien le recibe.

Contratistas:

1. Carnet de identificación:
 - 1.1 Se toma la foto al contratista en un dispositivo celular.
 - 1.2 Se envía la foto vía correo para ser descargada en el equipo.
 - 1.3 Se completa el carnet en la parte superior con los datos del empleado: nombre completo, número de cédula, foto y cargo que ejecutará.
 - 1.4 Se coloca una tarjeta estilo badge para la impresión de la información anterior en la máquina impresora digital de carnets.

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-07	01	Sin definir	3 de 4

1.5 Una vez impresa la parte superior de la tarjeta, se inserta la misma nuevamente a la máquina y se imprime la parte inferior en donde el nuevo empleado podrá acceder a información importante de números telefónicos para cualquier tipo de emergencia.

1.6 Se protege el carnet de identificación con un estuche plástico y un porta-gafete.

Egresos (Devoluciones)

Empleados:

1. El empleado una vez finalizado su tiempo de labor con la empresa debe hacer entrega de su gafete.
2. El gafete será destruido, cortándose por la mitad.
3. El mismo se conservará en una hoja blanca dentro del expediente del egresado.
4. Se dará aviso a Monitoreo del egreso de la persona para que proceda con la eliminación de los accesos de la tarjeta con ship del Bac San José, sin embargo, esta tarjeta quedara inhabilitada en acceso a las instalaciones, pero el egresado podrá tener uso sobre la misma como cuenta bancaria.
5. Monitoreo deberá confirmar a Recursos Humanos que la persona egresada no tiene ningún acceso a las instalaciones.
6. Recursos Humanos envía el correo de la salida del egresado a toda la organización.

Outsourcing:

1. Se indica a monitoreo que deshabilite los accesos de la tarjeta del Bac San Jose con ship del empleado de outsourcing.
2. El trabajador no devuelve la tarjeta asignada con el ship pues la misma es personal como cuenta bancaria.
3. Se informa a toda la organización de la salida del egresado.

Visitantes y Proveedores:

1. La persona realiza la devolución de la tarjeta de acceso entregada inicialmente.
2. La persona es desactivada del Lobby Works, a partir de este momento no posee ningún tipo de acceso hacia las instalaciones.

Contratistas:

1. El contratista una vez finalizado el tiempo de labor con la empresa debe hacer entrega de su gafete.
 2. El gafete será destruido, cortándose por la mitad.
 3. El mismo se conservará en una hoja blanca dentro del ampo correspondiente a contratistas.
 4. En caso de que el contratista haya realizado trabajo dentro de las instalaciones, se procederá con la desactivación de la tarjeta de acceso temporal de naturalidad visitante en conjunto con Monitoreo.
-

Código IBA-07	Versión 01	Fecha aprobación Sin definir	Página 4 de 4
------------------	---------------	---------------------------------	------------------

4. Registro de Cambio:

Fecha de Cambio	Cambio Realizado

BORRADOR

  Visitas Domiciliarias	Código	Versión
	IBA-08	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 3
Aprobado por:		
Gestor de Calidad		
Aprobado por:		
Presidente		

1. Objetivo:

Contar con un procedimiento escrito del proceso que se sigue para atención de las visitas domiciliarias, para las posiciones que por su nivel de criticidad son necesarios ser visitados una vez al año como medida de control operacional.

2. Alcance:

Aquellas posiciones que tiene un grado de riesgo igual o mayor a 3000 puntos, según procedimiento de Análisis de Riesgo.

Norma de referencia: 4.1.3 Verificación preliminar al Empleo 4.2.2 Norma BASC.

Definición:

Visita domiciliaria: Proceso mediante el cual una persona visita el domicilio con el objetivo de registrar información de las condiciones del lugar, y su relación con el entorno desde una perspectiva social y convivencia.

Riesgo:

3. Introducción:

Personal en proceso de selección:

Se aplicará de acuerdo al proceso de Reclutamiento y Selección, y será un filtro a cumplir previo a su ingreso, y deberá firmar el Formulario RBA-08.01 Consentimiento de Visita Domiciliaria. En caso de identificar algún factor de riesgo se descarta del proceso de contratación.

Personal menor a 3 meses:

Se aplicará de acuerdo al proceso de Reclutamiento y Selección, y deberá firmar el Formulario RBA-08.01 Consentimiento de Visita Domiciliaria. Mismo que deberá ser ejecutado y coordinado antes de los 3 meses de cumplimiento de periodo de prueba.

Personal mayor a 3 meses:

Todo el puesto identificado en un nivel de riesgo mayor y/o igual a 3000 puntos según Procedimiento de Análisis de Riesgo, será sometidos a procesos de visita domiciliaria, que se coordinará y ejecutará por medio de un tercero, previa firma de consentimiento Formulario RBA-08.01 Consentimiento de Visita Domiciliaria, el mismo se incluirá el proceso desde su solicitud, hasta el envío al cliente final.

Código: IBA-08	Versión: 01	Fecha Aprobación: Sin definir	Página: 2 de 3
-------------------	----------------	----------------------------------	-------------------

Método de Trabajo

Paso	Responsable	Documento de trabajo	Actividad
1. Solicitud de visita	Encargado de Recursos Humanos / Personal de Apoyo	Correo electrónico	Por medio de un correo electrónico el cliente envía la solicitud de visita en donde incluye los datos del candidato a evaluar: nombre, teléfono o método de contacto y número de cédula.
2. Contactar al Colaborador sujeto para la visita	Profesional a cargo de la visita		Se le llama al candidato y luego de la presentación se le solicita la fecha y hora para la visita.
3. Visita	Encargado de Recursos Humanos / Personal de Apoyo	Formulario de visita	El profesional se presenta en la casa del evaluado y presenta su identidad, luego de esto le solicita al candidato la cedula y comienza a completar la información del formulario.
4. Referencias Vecinales	Profesional a cargo	Formulario de visita	El profesional se dirige a un vecino del evaluado y le pregunta el concepto general del mismo, luego le toma sus datos personales, en el caso de que no hayan vecinos cerca de hace una confirmación de referencia personal, que se le solicita al candidato.
5. Confirmación de referencias laborales y de estudio socioeconómico	Asistente	Formulario de visita y base de datos cero riesgos.	Se realiza la confirmación de referencias laborales brindadas por el candidato y se revisa con la base de datos cero riesgos.
6. Elaboración de Reporte	Profesional a cargo		Se elabora el reporte y se concluye en base a: veracidad de datos, factores de riesgo presentes (financieros, sociales), referencias laborales y vecinales.

Documentos relacionados:

Formulario RBA-08.01 Consentimiento de Visita Domiciliaria.

	Código	Versión
	IBA-09	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 6
Aprobado por:		
Gestión de Calidad		
Aprobado por:		
Presidencia		

Proceso:	PROCEDIMIENTO CONTROL OPERACIONA TERMINACION DEL CONTRATO LABORAL
Responsable:	Gerente de Recursos Humanos en realizar el comunicado interno y velar que se ejecute los pasos establecidos en el presente procedimiento.
Propósito:	<p>Contar con un procedimiento documentado para retirar la identificación, eliminar permisos y / o accesos de los colaboradores que se desvinculan de la organización por diferentes motivos.</p> <p>Establecer los pasos a seguir por parte de las Gerencias y jefaturas de área para el tratamiento apropiado que garantice el resguardo e integridad de los sistemas de información de la empresa, ante la terminación del contrato laboral por parte de un colaborador.</p>
Alcance:	Norma BASC / Estándar 4.3
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información: Sistemas mediante la aplicaciones de bases datos para obtención de información relacionado a clientes, proveedores, personal. En esta caso los sistemas de información es Sistema Exactus y Customer Relationship Management (CRM). • Renuncia: Terminación voluntaria del Contrato laboral que realiza el colaborador con el patronal. • Despido con Responsabilidad Patronal: Terminación por voluntad patronal que realiza la organización del contrato de trabajo sustraído con el colaborador. • Despido SIN Responsabilidad Patronal: Terminación del contrato laboral que realiza la organización fundamentado en faltas graves, y según Artículo 81 del Código de Trabajo de Costa Rica.
Procedimiento	<p>El presente procedimiento indica los pasos a seguir por parte de la Jefatura Superior inmediata, ante la terminación del contrato laboral por renuncia voluntaria del colaborador, o bien Despido con responsabilidad y/o Sin Responsabilidad patronal, ya sea para personal de menos de tres meses o bien más de tres meses de contrato laboral.</p> <p>Renuncia Voluntaria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Una vez que el colaborador presenta su Carta de Renuncia ante la Jefatura Superior inmediata, deberá entregar una copia de la nota ante Recursos Humanos, para que en conjunto con la Gerencia de Área respectiva, Presidencia y/o Vice-presidencia se tome la decisión si la persona realiza el preaviso respectivo. 2) En caso de que la persona que renuncie tenga un puesto de riesgo operacional,

Código: IBA-09	Versión: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 2 de 6
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------

	<p>(Oficial, Motorizado, Operador de Valle del Sol, Asesor de Ventas, Técnico), se evaluará las calidades y valores del colaborador, así como su rendimiento, para determinar si representa un riesgo para la organización.</p> <p>3) En caso que no se acepte el preaviso se comunicará de manera inmediata a la Jefatura de Área y el colaborador el retiro de la organización.</p> <p>4) Con base en el punto anterior, la Jefatura superior inmediata deberá realizar un TI como mínimo dos horas antes de ejecutarse la salida del colaborador, donde especificara el tipo de requerimiento, según el Formulario RGH-20.01 Check list Salida de Personal.</p>
	<p>5) Una vez establecido el TI donde especifique los accesos que deben eliminarse o sustituir, deberá solicitarle al colaborador la entrega del puesto, y solicitar la entrega de: Gafete de identificación, devolución de herramientas; arma de fuego, laptops, chip y accesorios, así como Equipo de Protección personal, (guantes, rodilleras, coderas, casco, chaleco, etc.) propiedad de la empresa.</p> <p>6) De manera y en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, solicitará el comunicado de manera inmediata a: Gerencias de Área, Coordinador de TI, Recepción, Supervisión de Monitoreo, Calidad y personal de recursos Humanos, utilizando el correo general general@spctc.cr, con el objetivo que las partes involucradas la eliminación, des habilitación de usuarios relacionados con la persona saliente.</p> <p>7) La Jefatura superior inmediata, es la responsable de recibir el puesto que deja el colaborador que se retira de la organización, asegurando en el acto la entrega de gafete, laptops, chip, herramientas, arma de fuego y cualquier objeto propiedad de SPC/ TELECENTINEL, documentando la devolución en el formulario de RGH-05.04 Devolución de Uniformes, Implementos y Equipo de trabajo. En caso que se presente extravío deberá coordinar con Planillas de Recursos Humanos la firma del Formulario de Adelanto de Salario, para retener salario e indemnizar a la organización por daño material y/o pérdida, solicitando a Recursos Humanos el historial de herramientas entregadas, equipo para comparar devolución.</p> <p>8) Se debe confirmar con Tesorería si existen legalizaciones pendientes, en casi de existir se procederá en coordinación con Planillas y completar el del Formulario de Adelanto de Salario, a fin de retener el dinero adeudado con la empresa.</p> <p>9) Se debe confirmar en Bodega si existen legalizaciones pendientes, en casi de existir equipos pendientes de devolución y/o legalización se proceder y coordinar con Planillas completar el del Formulario de Adelanto de Salario, a fin de retener el dinero adeudado con la empresa.</p> <p><u>Despido con Responsabilidad Patronal:</u></p>

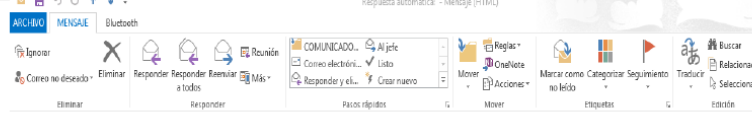
Código: IBA-09	Versión: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 3 de 6
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Cuando la Jefatura Superior inmediata tome la decisión de terminar la relación contractual entre SPC/ TELECENTINEL deberá contar siempre con el VB de Presidencia-Vicepresidencia y Recursos Humanos, con los argumentos objetivos que permitan demostrar que la continuidad laboral es insostenible y se agotado los procesos de seguimiento y control. 2) Una vez con el V.B para dar por finalizado el Contrato Laboral, con base en el punto anterior, la Jefatura superior inmediata deberá realizar un TI como mínimo dos horas antes de ejecutarse la salida del colaborador, donde especificara el tipo de requerimiento, según el Formulario RGH-20.01 Check list Salida de Personal. 3) La Jefatura superior inmediata, es la responsable de recibir el puesto que deja el colaborador que se retira de la organización, asegurando en el acto la entrega de gafete, laptops, chip, herramientas, arma de fuego y cualquier objeto propiedad de SPC/ TELECENTINEL, documentando la devolución en el Formulario de RGH-05.04 Devolución de Uniformes, Implementos y Equipo de trabajo. En caso que se presente extravío deberá coordinar con Planillas de Recursos Humanos la firma del Formulario de Adelanto de Salario, para retener salario e indemnizar a la organización por daño material y/o pérdida. solicitando a Recursos Humanos el historial de herramientas entregadas, equipo para comparar devolución. 4) Se debe confirmar con Tesorería si existen legalizaciones pendientes, en caso de existir se procederá en coordinación con Planillas y completar el del Formulario de Adelanto de Salario, a fin de retener el dinero adeudado con la empresa. 5) Se debe confirmar en Bodega si existen legalizaciones pendientes, en caso de existir equipos pendientes de devolución y/o legalización se proceder y coordinar con Planillas completar el del Formulario de Adelanto de Salario, a fin de retener el dinero adeudado con la empresa. <p>Comunicación interna:</p>
--	---

Código: IBA-09	Versión: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 4 de 6
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------

	<p>Una vez que el colaborador se haya retirado de las instalaciones de la organización SPC/TELECENINEL la Gerencia de Recursos Humanos, deberá enviar un comunicado oficial a los colaboradores del egreso de la persona, adjunto fotografía, nombre completo y número de cédula del ex colaborador, mediante correo electrónico general@spctc.cr, una vez enviado el comunicado oficial se procederá con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar ante el Depto. De Ingeniería deshabilitar a la persona del sistema Lobby Works para que no se sature el sistema con personal inactivo. • Proceder a Deshabilitar el nombre del colaborador en el CRM, borrarle la fecha de cumpleaños y ponerlo en Inactivos. • Enviar a Centro de Monitoreo archivo fotográfico de la persona a efectos de tener identificado al colaborador. <p>Comunicación externa:</p> <p>El comunicado oficial hacia los clientes dependerá de la naturaleza del puesto que la persona realizó, siguiendo según se indica:</p> <p>Personal operativo (oficial Comercial, Motorizado) el comunicado lo realizará la Gerencia de Operaciones o quien designe.</p> <p>Personal técnico: (Jefe técnico, Supervisor, Técnicos y/o Ayudantes), será responsabilidad de Servicio al Cliente, Coordinador Administrativo enviar el comunicado hacia el cliente.</p> <p>Es responsabilidad de la Gerencia / Jefatura de Área, comunicar a los clientes la salida de personal, y a su vez indicar una cuenta de correo genérica para envío de consultas para mantener informado al cliente, según se indica, a continuación:</p> <p>comercial@spctc.cr (personal de ventas, Asesores Comerciales)</p> <p>administrativo@spctc.cr (personal de administración, facturación, tesorería, compras).</p> <p>ejecutivoscta@spctc.cr (personal de atención y servicio al cliente).</p> <p>instalaciones@spctc.cr (personal de supervisión y servicio en proyectos)</p> <p>rrhh@spctc.cr (personal de recursos humanos).</p> <p>Se deberá coordina con TI la generación del correo con la persona que No labora, como se muestra en la imagen.</p>
--	--

Código: IBA-09	Versión: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 5 de 6
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------



Resposta automática - Mensaje (HTML)

Ignorar Eliminar Responder Responder a todos Responder y eliminar Responder y eliminar y crear nuevo

COMUNICADO... Al jefe Como electrón... Listo Responder y el... Crear nuevo

Mover Acciones Mover Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Selección

Enviar Responder

Para: [Ivan Rodriguez Rosales](#)

Fecha: **Jueves 14/09/2016 02:55 PM**
 De: **Luis Adrian Zamora Castillo**
 Asunto: **Resposta automática:**

Por este medio se le informa que Luis Adrian Zamora Castillo ya no labora para SPC.

Se le solicita que toda comunicación sea dirigida por favor a lja@spct.cr con copia a dr@d@spct.cr

Le agradecemos la atención prestada al presente.

Devolución de uniformes, Equipo, herramientas, gafetes y otros.

Por parte de Recursos Humanos, procederá a eliminar al colaborador según Padrón de Información de colaborador por Empresas.

La entrega de Uniformes, y otros, por parte del colaborador que se retira de la organización debe proceder a realizar la devolución de uniformes, camisas, pantalones, y otros siempre antes de entregar sus extremos laborales deberá realizar la entrega antes.

1. El empleado una vez finalizado su tiempo de labor con la empresa debe hacer entrega de su gafete.
2. El gafete será destruido, cortándose por la mitad.
3. El mismo se conservará en una hoja blanca dentro del expediente del egresado.
4. Se dará aviso a Monitoreo del egreso de la persona para que proceda con la eliminación de los accesos de la tarjeta con chip del Bac San José, sin embargo, esta tarjeta quedara inhabilitada en acceso a las instalaciones, pero el egresado podrá tener uso sobre la misma como cuenta bancaria.
5. Monitoreo deberá confirmar a Recursos Humanos que la persona egresada no tiene ningún acceso a las instalaciones.
6. Recursos Humanos envía el correo de la salida del egresado a toda la organización.

La entrega de extremos laborales para el colaborador que se retira de la organización en cual término, y con un tiempo de laborar en la organización mayor a 3 meses de laborar en la organización deberá coordinarse una cita ante el RAC del MTSS, aportando la respectiva autorización de conciliación y cheque de liquidación.

Responsabilidades:

- Gerencia de Recursos Humanos, garantizar que se cumpla el presente procedimiento y realizar la comunicación interna,
- Coordinador de TI: Ejecutar en tiempo las solicitudes ingresadas en CRM.
- Supervisor de Monitoreo: Eliminar los accesos en Control de Acceso.
- Gerencias y Jefaturas de Área: Cumplir con las disposiciones establecidas en el

Código: IBA-09	Versión: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 6 de 6
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------

presente procedimiento.

Registro de Cambios:

Fecha de Cambio	Cambio Registrado

BORRADOR

FIN DEL INSTRUCTIVO

  <p>Sistemas de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia</p>	Código	Versión
	IBA-10	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 2
Aprobado por:		
Gestión de Calidad		
Aprobado por:		
Presidencia		

SPC S.A. cuenta con los siguientes sistemas de seguridad:

1. CCTV:

El sistema de CCTV está constituido por cámaras fijas y una cámara domo PTZ que cubre las áreas comunes y perimetrales externas. A nivel interno se cuenta con cámaras en las áreas más sensibles de la compañía como:

- ✓ Bodega
- ✓ Entrega y recibo de equipo y material
- ✓ Ingresos y salida vehicular
- ✓ Ingresos al edificio
- ✓ Comedores
- ✓ Áreas de acceso común
- ✓ Archivo
- ✓ Salas de Juntas
- ✓ Cuarto de Racks comunicaciones

Todo el sistema de almacenaje de video se encuentra en un área independiente, reservada y con acceso restringido para evitar manipulación externa que comprometa la integridad de los equipos y video grabado, igualmente está siendo monitoreado 24/7 a nivel interno por el centro de operaciones de Telecentinel quienes mantienen el control y vigilancia de las instalaciones.

2. Control de Acceso:

En referencia al control de acceso su alcance está definido a:

- ✓ Puertas de Ingreso al edificio
- ✓ Puertas sensibles en áreas como:
 - ❖ Archivo
 - ❖ RRHH
 - ❖ Cuarto de Servidores
 - ❖ Area de TC
 - ❖ Ingreso interno a Bodega
 - ❖ Salas de Juntas y Capacitación

Las puertas relacionadas cuentan con lectores de proximidad con códigos de seguridad únicos para la compañía y cada usuario está debidamente registrado para poder acceder mediante el uso de tarjetas de 35 bits de codificación.

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-10	01	Sin definir	2 de 2

La información está centrada en servidores debidamente custodiados en el área de Racks y su monitoreo es realizado 24/7 por el centro de operaciones de TC.

3. Alarma para detección de Incendios:

Como parte de los sistemas de protección de las personas que laboran en el edificio se encuentra instalado un sistema de detección de incendio que consta de sensores de detección de humo, temperatura, luces y parlantes, distribuidos en cada una de las áreas internas, cumpliendo con las normas exigidas por la NFPA72, este se complementa con el sistema de voceo de emergencia el cual activa mensajes automáticos dependiendo del tipo de señal generada y de esta manera permite una evacuación adecuada del edificio, su monitoreo es realizado por personal de operaciones de TC 24/7/365 días a la semana.

4. Sistema de Intrusión, robo y asalto:

Conforme a la necesidad y en pro de la verificación inicial del área donde se realizan las operaciones de SPC/Telecentinel, el edificio cuenta con un sistema de alarma para intrusión, mediante el uso de sensores de detección de movimiento y de apertura de puertas y ventanas todo debidamente particionado de acuerdo a la necesidad de ingreso a este, igualmente para asalto se cuenta con un sistema de emergencia inalámbrico que activa una señal en el momento de ser requerido. Como parte de la protección a los activos en las áreas donde se compromete tubería de agua, existen sensores de inundación lo cual permite generar una señal de alarma en caso de ruptura de alguna tubería y derramamiento de líquido.

Como complemento a los sistemas con que cuenta el edificio se cuenta con un software de integración que le permite al operador optimizar su trabajo y dar un valor agregado a la seguridad al mantener monitoreados todos los sistemas bajo una configuración de pantallas donde se despliegan todos los sistemas monitoreados.

5. Registro de Cambios:

<i>Fecha de Cambio</i>	<i>Cambio Realizado</i>

  <p>Edificio SPC/Telecentinel, Ingresos, Control de llaves y Planta Eléctrica</p>	Código	Versión
	IBA-11	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 5
Aprobado por:		
Gestión de Calidad		
Aprobado por:		
Presidencia		

1. Objetivo:

Establecer el protocolo de funcionamiento del edificio en horarios fuera de oficina, fines de semana y días feriados que recaen en los operadores y supervisores del área de monitoreo.

2. Alcance:

Todos los colaboradores involucrados en este proceso.

3. Definiciones, siglas o anotaciones:

4. Instructivo:

A continuación se detallan los procedimientos a seguir

4.1. Ingreso de Personas Ajenas a la Compañía:

Toda persona ajena a la compañía que requiera ingresar a las instalaciones durante el {horario de oficina} de lunes a viernes deberá anunciarse por medio del intercomunicador y esperar a que la recepcionista le apruebe su ingreso a las instalaciones. La recepcionista debe indicarle que NO SE INGRESA A SPC con cascos puestos y lentes oscuros. Posteriormente debe consultar a lo interno si efectivamente alguien espera a la persona y si no es así no apertura la puerta. Una vez aprobado el ingreso al edificio, la recepcionista realiza el filtro en el sistema y documenta el ingreso. La persona debe ser acompañada por el personal al que visita, no puede moverse libremente por áreas comunes u oficinas.

Existen ingresos pre-autorizados que la recepcionista debe documentar previamente, esos casos se reciben en intercomunicador y se dejan ingresar a recepción, se notifican por teléfono y se entrega adhesivo.

Cuando la visita se va a retirar, debe entregar en recepción el adhesivo y la recepcionista documenta la salida.

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-11	01	Sin definir	2 de 5

4.2. Ingreso de Personal en horas No Laborales:

Todo empleado que requiera entrar a las instalaciones del edificio en {horas no laborales} deberá contar con la debida autorización vía correo, expedida por cada jefatura inmediata.

4.3. Ingresos de Personal en horas No Laborales (Emergencias):

El ingreso de Técnicos o Jefes Técnicos por razones de emergencia para el retiro de equipos o repuestos será coordinado y supervisado por el Operador Líder de monitoreo. Primeramente este contactara a alguna de las siguientes personas que son las únicas que pueden dar autorización a otras para entrar:

Gerencia de Operaciones
Gerencia de Ingeniería
Gerencia Administrativa
Gerencia Servicio al Cliente
Presidencia

Realizado el contacto el Operador Líder le informara lo referente a la solicitud por la cual se esta solicitando el ingreso, recibida la autorización se desplazara a la puerta y registrara en la bitácora destinada para este fin lo siguiente:

La fecha
Nombre del técnico
Motivo de ingreso
Cliente al cual se le dará el Servicio.
Persona que lo autoriza
Medio por el cual se realizo el comunicado.

Con esta información anotada, hará la apertura del edificio e ingresara junto al técnico. Si se encuentra con tiempo y el flujo de alarmas le permite, debe verificar lo que vayan a retirar y anotar en bitácora para ser firmado por el técnico.

El técnico entregará al operador el Formulario RGA-03.01 SOLICITUD DE SALIDA Y RECEPCION DE MATERIALES (Formula impresa en imprenta), con todos los datos solicitados en la misma. Entrega una copia al que retira, y custodia el original para que sea entregado a la jefatura al siguiente día hábil.

El Operador Líder pondrá un correo a Gerencia de Operaciones y Jefatura directa con información del ingreso.

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-11	01	Sin definir	3 de 5

4.4. Control Electrónico:

El edificio cuenta con sistemas de alarma y cámaras digitales que serán controladas todo el tiempo por los operadores. A través de las cámaras se revisará periódicamente el perímetro y las áreas internas del edificio encontrando que todo esté bien. En caso de que alguna cámara este sin video el oficial de monitoreo hará un reporte a Servicio al Cliente para que coordine su reparación.

4.5. Control de Instalaciones Físicas:

Los operadores son los responsables de todo lo que ocurra en el interior del edificio y en la Operación en general en horas no laborales y fines de semana. Cualquier anomalía que se presente deberá ser reportada de inmediato a las siguientes personas:

Gerencia de Operaciones.

Jefatura de Área.

Estas personas deben estar disponibles para acudir a la Compañía en el momento en que sea necesaria su presencia.

4.6. Control Perimetral:

Los operadores de Monitoreo son los responsables de llevar a cabo la vigilancia del perímetro del edificio a través del sistema de cámaras.

En caso de presentarse alguna anomalía deberá verificar la situación enviando al lugar a uno de los oficiales de respuesta armada más cercano y disponible. Si no tiene ninguno disponible deberá verificar él mismo. Si el operador de turno no tiene posibilidad de aproximarse al lugar deberá de mantener control a través de cámaras y solicitar apoyo de uno de los oficiales la Fuerza Pública de acuerdo con la gravedad del caso. Es importante que se mantenga siempre el control por medio de las cámaras.

4.7. Control de Llaves:

Los operadores de monitoreo estarán a cargo de la entrega y custodia de las llaves de vehículos, bodegas y puertas principales del edificio. Todas las entregas y devoluciones de llaves deberán ser registradas en el libro de bitácora respectivo, indicando nombre de la persona a la que se hace entrega, descripción de la llave, fecha de entrega y/o devolución y firmas.

*Toda copia impresa se considera NO CONTROLADA
Prohibida su reproducción parcial o total*

Código IBA-11	Versión 01	Fecha aprobación Sin definir	Página 4 de 5
------------------	---------------	---------------------------------	------------------

4.8. Control de Acceso al Área de Monitoreo:

El ingreso al área de monitoreo se encuentra restringido a las personas que no laboran en este departamento por lo tanto se deberá llevar un estricto control.

4.9. Personal Autorizado a Ingresar:

Fuera del personal operativo que labora en esta área, las únicas personas que cuentan con libre acceso son.

Presidencia

Vicepresidencia

Gerencia de Operaciones

Gerencia de Ingeniería

4.10. Personas No Autorizadas a entrar a esta Área:

Toda persona que requiera ingresar deberá hacerlo en compañía de alguno de los funcionarios autorizados, de acuerdo con lo descrito anteriormente. Deberá registrarse en la bitácora, especificando fecha, hora y motivo de la visita.

4.11. Caída del Fluido Eléctrico Edificio SPC/Telecentinel:

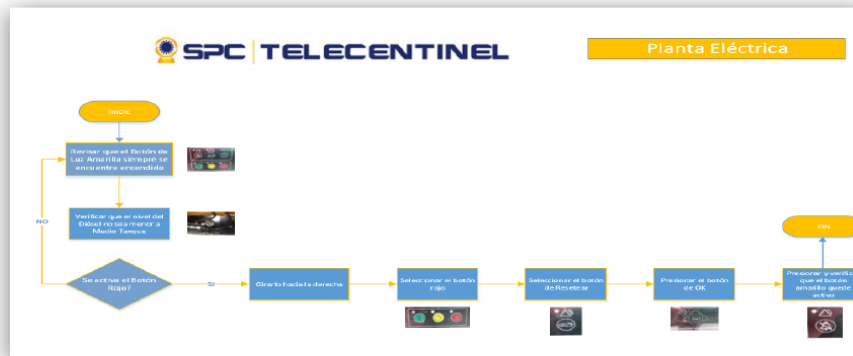
Las instalaciones del edificio cuentan con un sistema de planta eléctrica, que se activará automáticamente y de forma inmediata proporcionando la electricidad en todo el edificio. La planta es verificada cada semana por los operadores y anotada en el documento VERIFICACIÓN SEMANAL SISTEMAS DE SEGURIDAD TELECENTINEL

Formulario RMO-07.01

Formulario RMO-07.02

Código IBA-11	Versión 01	Fecha aprobación Sin definir	Página 5 de 5
------------------	---------------	---------------------------------	------------------

Diagrama, revisión de planta eléctrica



Cualquier novedad debe quedar registrada en la bitácora, y enviar un correo al departamento financiero administrativo para coordinar visita de técnicos para resolver la falla.

5. Registro de Cambios:

Fecha de Cambio	Cambio Realizado

FIN DEL INSTRUCTIVO

Toda copia impresa se considera NO CONTROLADA
Prohibida su reproducción parcial o total

 Controles Informáticos 	Código	Versión
	IBA-12	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 5
	Aprobado por:	
Gestión de Calidad		
Aprobado por:		
Presidencia		

1. Protección con Contraseña

Las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa requieren de acceso individual y controlado para poder llevar a cabo los procesos, dichas herramientas cuentan con sistemas de auditorías, de registros y de accesos; por lo cual se establece el siguiente procedimiento para la creación de usuarios y cambio periódico de contraseñas:

1.1. Herramientas que la empresa dispone al colaborador:

1.1.1. Dominio corporativo (grupospc.local): Con el acceso a este dominio el colaborador tendrá a su disposición la comunicación entre equipos de la red corporativa, uso del perfil local en la maquina asignada, ingreso al chat interno y cualquier otra tecnología que requiera identificación corporativa. Recursos Humanos realiza la solicitud por medio del formulario **RTI-01.04 Solicitud de Tareas a TI**, especificando las calidades del colaborador así mismo el tipo de perfil que utilizara. Con base a la información suministrada el departamento de TI procederá a crear dicho usuario dentro de la unidad organizacional correspondiente en el dominio corporativo. El usuario contara con una contraseña inicial la cual el colaborador deberá cambiar con el primer inicio de sesión y la cual tendrá una vigencia de 30 días naturales; al finalizar este periodo el sistema solicitara con anticipación la renovación de la misma; pasados estos días si el usuario no realiza el cambio, únicamente el departamento de TI será capaz de restablecer la misma. (*Responsable: TI*).

1.1.1.1. Complejidad de la contraseña: Tomando en cuenta “las mejores prácticas informáticas” recomendadas por Microsoft, la contraseña deberá cumplir con los siguiente requisitos:

- Debe de contar con al menos 8 caracteres.
- Debe llevar letras en mayúsculas y minúsculas.
- Debe llevar números.
- Debe llevar caracteres especiales (@, *, #, etc.).
- No puede contener ni el nombre ni el apellido del usuario.

1.1.2. Herramientas de Chat interno (SPARK): La empresa pone a disposición el colaborador una herramienta de comunicación hábil y dinámica llamada Spark, dicha herramienta debe ser utilizada para comunicaciones escritas y

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-12	01	Sin definir	2 de 5

transferencias de archivos entre usuarios. Esta herramienta se pre-instalara en las terminales y estará directamente relacionada con el dominio corporativo, por lo cual el acceso al dominio garantizara el acceso a la herramienta.

Al estar directamente comunicados la renovación de la contraseña de dominio implicara la renovación de la contraseña en forma automática de esta herramienta. *(Responsable: TI)*.

1.1.3. Softland ERP: La empresa cuenta con este Software especializado para el manejo, control, registro e información de toda la cadena de logística contable de las operaciones.

Una vez que Recursos Humanos realiza la solicitud (Punto 1.1.1), el departamento de TI procederá con la creación y respectiva asignación de privilegios de los diferentes módulos de la herramienta tomando en cuenta el perfil solicitado.

En el momento de la creación del usuario en el sistema, la herramienta en forma automática genera una contraseña la cual será responsabilidad del usuario cambiar en el primer inicio de sesión. *(Responsable: TI)*.

1.1.3.1. Vigencia de la contraseña e intentos de ingresos: Toda contraseña en este sistema tendrá una vigencia de 30 días naturales; pasados estos días el usuario se verá obligado a realizar la renovación de la misma.

El usuario contara con 5 intentos de ingresos a la herramienta, si por alguna situación no recuerda su contraseña y hace uso de estos 5 intentos, el sistema automáticamente inactivara al usuario y únicamente podrá ser reactivado por el Encargado de TI.

1.1.4. Office 365: La empresa cuenta con una suscripción a la plataforma empresarial de Microsoft Office 365. Dicha plataforma contiene una serie de herramientas que son vitales para la organización y que se disponen para el registro operacional. *(Responsable: TI)*.

1.1.4.1. Lista de aplicaciones:

- Correo Electrónico (Outlook) en línea y aplicativo.
- One Drive.
- Share Point.
- Sway.
- Yammer.
- Planner.
- CRM.

1.1.4.2. Generación de Usuario, Contraseña y Asignación de Licencia: Una vez que Recursos Humanos realiza la solicitud (Punto 1.1.1), el departamento de TI procederá con la creación y respectiva asignación de las licencias respectivas tomando en cuenta el perfil solicitado.

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-12	01	Sin definir	3 de 5

En el momento de la creación del usuario en el sistema, la herramienta en forma automática genera una contraseña la cual será responsabilidad del usuario cambiar en el primer inicio de sesión. (Responsable: TI).

1.1.4.2.1. Complejidad de la contraseña: Tomando en cuenta “las mejores prácticas informáticas” recomendadas por Microsoft, la contraseña deberá cumplir con los siguiente requisitos:

- Debe de contar con al menos 8 caracteres.
- Debe llevar letras en mayúsculas y minúsculas.
- Debe llevar números.
- No puede contener ni el nombre ni el apellido del usuario.

1.1.5. **Generación de Usuario, Contraseña (Softguard):** En el momento que ingresa un nuevo operador o supervisor de monitoreo, el encargado del área procederá a crear un nuevo usuario en el Softguard mismo que tendrá una serie de privilegios en el sistema dependiendo del cargo que vaya a tener en monitoreo. Este nuevo operador podrá seleccionar su propia contraseña siendo responsable de cualquier manejo indebido de su usuario por parte de otro colaborador.

La creación de usuario se lleva a cabo de la siguiente manera:

- Ingresar desde cualquier navegador Web a la IP: 192.168.11.71:9000 y presionar la tecla Enter.
- Se deben de ingresarlas credenciales de acceso al Softguard del encargado del área.
- Cuando ingresa se dirige al icono llamado Administrador. Una vez dentro da click a la pestaña llamada “Administración de Usuario”. Donde se crea el usuario, se el asigna una contraseña y los privilegios correspondientes.

1.1.5.1. Complejidad de la contraseña: Tomando en cuenta “las mejores prácticas informáticas” recomendadas por Microsoft, la contraseña deberá cumplir con los siguiente requisitos:

- Debe de contar con al menos 8 caracteres.
- Debe llevar letras en mayúsculas y minúsculas.
- Debe llevar números.
- No puede contener ni el nombre ni el apellido del usuario.

1.2. Resguardo y protección de la contraseña personal: Todo usuario y contraseña personal asignada por la empresa para las diferentes acceso a las plataformas será responsabilidad directa del usuario velar por el uso adecuado y responsables de las mismas siguiendo los lineamientos establecidos dentro de la política **DGH-06 Política Recursos Tecnológicos.**

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-12	01	Sin definir	4 de 5

1.3. Sistemas Externos: El departamento de TI es el único autorizado para tramitar usuarios y contraseñas hacia sistemas externos, que proveedores o clientes suministren para la adecuada relación entre las partes. Es responsabilidad de las Gerencias de Área realizar las respectivas solicitud a TI, brindándole información de contacto Externo, números de teléfonos, correos, etc, con los cuales puedan comunicarse para realizar dichas solicitud, así mismo deberá indicar cual sea el usuario de destino, de dicho acceso.

El departamento de TI se reserva el derecho de modificar contraseñas de acceso según lo crea conveniente. Bajo ninguna circunstancia el usuario puede solicitar directamente cualquier tipo de acceso externo sin conocimiento del departamento de TI, o cambio o modificación de contraseña.

Todo acceso al sistema externo debe ser documentado y autorizado por el departamento de TI, para lo cual se llevara un registro en el sistema CRM, según lo indica la DGH-06 Política de Recursos Tecnológicos.

Es responsabilidad de las gerencias velar porque esto se cumpla con sus colaboradores.

2. Responsabilidad:

2.1. Todo acceso a la información confidencial de uso discrecional de la empresa esta salvaguardado y especificado dentro de la Política **DGH-06 Política Recursos Tecnológicos.**

2.2. Auditorias de Accesos y cambios en los Registros: Las herramientas con que la empresa provee a sus colaboradores cuentan con registros de Auditorias para accesos, cambios y almacenamiento de la información, por lo que la revisión periódica y aleatoria de dicha auditorias será utilizada para validar la integridad de la información. Se utilizara el formulario **RXX-XX0000** para efecto de registro de las supervisiones realizadas.

2.3. Medidas disciplinarias.

2.4. Respaldo de la información: El respaldo está establecido dentro del instructivo **ITI-01 Funciones TI (4.3 Respaldo de la Información).**

2.5. Conexiones externa a la información confidencial: De existir la necesidad de que terceras personas requieran acceder a la información de las plataformas tecnológicas para utilizarlas en desarrollos contratados, análisis de información, etc, deberá de existir previamente definido un acuerdo de confidencialidad entre las partes, bajo responsabilidad legal en caso de violación del mismo y en la medida de lo posible dicho desarrollo se realizara en las instalaciones de la empresa y bajo tutela del personal designado.

3. Protección a los Sistemas y Datos: Todo equipo y/o terminal puesto a disposición de los colaborados deberán de contar con la última versión de antivirus y así

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IBA-12	01	Sin definir	5 de 5

mismo deberá tener habilita las actualizaciones automáticas. Se realizaran revisiones aleatorias para constatar dichas condiciones.

4. Registro de Control:

<i>Fecha de Cambio</i>	<i>Cambio Realizado</i>

BORRADOR

  Recepción de Mercadería y Acomodo	Código	Versión
	IGA-02	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 2
Aprobado por:		
Gestión de Calidad		
Aprobado por:		
Gerente General		

1.0 Objetivo:

Este instructivo establece las directrices para el manejo correcto de la mercadería que ingresa a la bodega del SPC/Telecentinel y su ubicación.

2.0 Alcance :

Los colaboradores del Departamento de Logística.

3.0 Definiciones, siglas o anotaciones:

- 3.1 Encargado de Bodega (EB).
- 3.2 Encargado de Compras y Proveeduría (ECP).
- 3.3 Gerente Administrativo (GA).

4.0 Instructivo:

Recepción de Mercadería

Local

- 4.1 Suministrar la información al EB, de la compra solicitada de cada proveedor mediante el **RGA-06.02 Orden de Compra**, para que se encuentre enterado de la próxima llegada de producto. *(Responsable: ECP).*
- 4.2 Recibir la mercadería en la zona destinada para estos efectos en la bodega, contra factura y orden. **(RGA-09.04 Recepción de Mercadería).** *(Responsable: EB).*
- 4.3 Verificar cada uno de los productos de la Factura del Proveedor contra **RGA-06.02 Orden de Compra**, y factura, completando el **RGA-09.04 Recepción de Mercadería**, verificar la cantidad y los códigos de los productos físicos de lo contrario debe marcar el producto no recibido e informar al ECP la anomalía de los productos, mediante correo electrónico. *(Responsable: EB).*
- 4.4 Se procede hacer el embarque. *(Responsable: EB)*
- 4.5 Proceder posteriormente con lo establecido en el inciso 4.16 *Acomodo de Equipo* de este instructivo. *(Responsable: EB).*

Código IGA-02	Versión 01	Fecha aprobación Sin definir	Página 2 de 2
------------------	---------------	---------------------------------	------------------

Importada

Suministrar la información al EB, de la IMPORTACION solicitada de cada proveedor mediante la factura, para que se encuentre enterado de la próxima llegada de producto e informar al Gerente Administrativo. *(Responsable: ECP)*.

- 4.6 Recibir la mercadería en la zona destinada para estos efectos en la bodega **(RGA-09.04 Recepción de Mercadería)**, junto con la factura de la Agencia aduanal. *(Responsable: EB)*.
- 4.7 Verificar la **factura**, que indique lo correcto contra la cantidad y los códigos de los productos físicos de lo contrario debe marcar el producto no recibido e informar al ECP la anomalía de los productos, mediante correo electrónico. *(Responsable: EB)*.
- 4.8 Informar al ECP, en caso de que las cajas de los productos o equipo se encuentren dañadas. *(Responsable: EB)*.



Confección de Embarques

- 4.9 Recibir los equipos que entrega en sitio la Agencia Aduanal, aquí nace la confección del embarque. *(Responsable: ECP)*.
- 4.10 Crear el embarque en el sistema, incluyendo los números de series en el ERP. *(Responsable: ECP)*.
- 4.11 Ingresar los equipos como lo indica el punto 4.16 de este instructivo. *(Responsable: ECP)*.
- 4.12 Proceder con la Pre-Liquidación y aprobación del embarque en el sistema y así continuar con la liquidación del embarque. *(Responsable: ECP)*.

Acomodo de Equipo

- 4.13 Ubicar la mercadería en los estantes o tarimas según las zonas establecidas previamente como *CCTV, Alarma, Incendio, Control de Acceso, Cableado, etc.* *(Responsable: EB)*.

Nota: Los equipos que se encuentran en los estantes o tarimas deben estar ordenados por columnas o filas para una mejor consulta de existencias físicas en el inventario y agilizar el despacho de la mercadería. Los repuestos deben estar en un lugar asignado igualmente rotulados.

  <p style="text-align: center;">Reclutamiento y Selección</p>	Código IGH-01	Versión 01
	Fecha aprobación Sin definir	Página 1 de 6
	Aprobado por: Gestor de Calidad	
	Aprobado por: Gerente General	

1.0 Objetivo:

Establecer el lineamiento a seguir para el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal de SPC/Telecentinel, con el fin de garantizar que los conocimientos, aptitudes y habilidades de los oferentes sean congruentes con lo que dispone el **MGH-01 Manual de Perfiles de Puesto**, de modo que se satisfagan los requerimientos y las necesidades de personal en los diferentes departamentos y de acuerdo con los objetivos de la organización.

Documentar el proceso de manera que permita atraer a personas con los conocimientos, habilidades y experiencia necesarias para cumplir satisfactoriamente los requerimientos de la organización en la prestación del servicio.

2.0 Alcance

Departamento de Recursos Humanos.
Gerencias y Jefaturas de Áreas.

Norma: Norma ISO 9001 y Norma 18000 apartado 6.2. Formación y Competencias y 4.6 Formación y Competencias.

3.0 Definiciones, siglas o anotaciones:

- 3.1 Presidente (PT)
- 3.2 Vicepresidencia (VCP)
- 3.5 Gerente de Área (GA)
- 3.7 Funcionario Interesado (FI)
- 3.8 Diagnóstico de las necesidades de Capacitación (DNC)

Reclutamiento: Se define como el proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la organización

Selección: El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

*Toda copia impresa se considera NO CONTROLADA
Prohibida su reproducción parcial o total*

Código: IGH-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 2 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

Entrevista: La entrevista es un método mediante el cual se obtiene información relevante del postulante a ocupar un puesto vacante en la organización

Pruebas de Idoneidad: Las pruebas de idoneidad son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto. Algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos; otras son ejercicios que simulan las condiciones de trabajo.

Test: Evaluaciones psicométricas y no psicométricas para explorar sobre diferentes variables tales como personalidad, inteligencia, habilidades. Entre otras.

Tamizaje: Evaluar psicológicamente al personal de la empresa, con el objetivo de evitar la existencia de perfiles dentro de la misma que puedan poner en riesgo la integridad de los colaboradores, así como la integridad de los clientes a los cuales la misma da servicio.

Evaluación de pre empleo: proceso sistemático realizado por un profesional en medicina, con la finalidad de realizar un diagnóstico médico que permita proteger y promover la seguridad y salud de los trabajadores así como generar ambientes de trabajo saludables y servicios de salud ocupacional adecuados.

Verificación de referencias: Consiste en no solo utilizar las cartas de recomendación, sino en consultar vía telefónica acerca de las referencias, con lo que la empresa se ahorra tiempo y la información se vuelve confiable. Para realizar la verificación de referencias, es recomendable que la organización establezca un formato en el cual la persona encargada de hacer las verificaciones, anote en un campo de observaciones, la información suministrada.

Anti-dopping: El tipo de examen que se utiliza son tiras reactivas en pruebas de orina.

Este tipo de examen arroja resultados sobre 5 tipos de drogas, como son:

- Cocaína
- Anfetaminas
- Metanfetaminas
- Opiáceos
- Marihuana.

Código: IGH-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 3 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

PROCEDIMIENTO:

1. Gerente de Área: (responsable)

Es el responsable de plantear la necesidad de personal mediante la creación de la solicitud de Requisición de personal, mediante solicitud en CRM.



The screenshot shows a web application interface for 'Requisición de Personal'. It includes a search bar, a 'Buscar' button, and a 'Vista: Requisición de Personal Activo' dropdown. Below the search area is a table with columns: 'No Solicitud', 'Fecha creación', 'Nombre del Puesto', 'Gerente del Area', 'Categoría del Puesto', and 'Cantidad de Per'. The table contains four rows of data:

No Solicitud	Fecha creación	Nombre del Puesto	Gerente del Area	Categoría del Puesto	Cantidad de Per
1	15/09/2014	PRUFERA	Luís Rosas	Plaza Nueva	1
2	12/01/2015	ASESOR DE VENTAS	Ivanna Rodríguez...	Plaza Nueva	1
15	16/03/2015	Vacacionista Meridiano	Thania Molina	Plaza Vacante	1
16	16/03/2015	Cubre libres Operador TC	Thania Molina	Plaza Vacante	1

2. En caso de plaza nueva deberá contar con el V.B de Presidencia y Vice-presidencia, antes de ejecutar el proceso de reclutamiento por parte de Recursos Humanos.
3. Una vez que llega la notificación se iniciará el proceso de Reclutamiento de oferentes, el cual estará a cargo de Especialista de RRHH o bien Gerencia de Recursos Humanos.
4. Para la prospectación de oferentes se trabajara con diferente bolsa de empleo para el reclutamiento el cual incluye:
 - a. Prensa escrita (periódicos)
 - b. Curriculum
 - c. Base de oferentes por internet
 - d. Referencias interna de colaboradores actuales de la organización.
 - e. Instituciones educativas entre otras.
5. Una vez seleccionados los oferentes de acuerdo a las habilidades, formación y competencias solicitadas en el **MGH-01 Manual Descriptivo de puestos**.
6. Se procede a contactar los oferentes para entrevista de preselección presentando en las instalaciones de la organización, en este proceso el GRH o bien ERH aplicarán lo siguiente:

Código: IGH-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 4 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

Proceso de entrevista y selección inicial:

- **RGH-01.03 SOLICITUD DE EMPLEO** misma que será completada por el oferente al presentarse a la entrevista inicial.
- El GRH y/o ERH, utilizará técnicas de selección como la entrevista estructurada o semi-estructurada, mediante el **RGH-01.11 Entrevista Semiestructurada**.
- Una vez que se inicia la entrevista de Selección mismo que será realizado por parte de Especialista de Recursos Humanos y/o Gerente de Recursos Humanos utilizando **Una vez concluida la entrevista de Selección se procederá a realizar diferentes Test y/o pruebas de idoneidad de acuerdo al perfil de puesto a contratar.**
- Al concluir la entrevista y si el entrevistador queda satisfecho con la misma, se realiza la verificación de los antecedentes de trabajos anteriores, penales, licencia de conducir y un estudio crediticio. Cabe mencionar que la investigación de antecedentes, se realiza de acuerdo al puesto que la persona va a ocupar en la empresa. La verificación de referencias laborales estará a cargo del Gerente o Especialista de RRHH completando la misma en el RGH-01.03 Solicitud de Empleo el cual debe ir firmado.
- Si los Test y/o pruebas de Idoneidad salen satisfactoria, se coordinará la entrevista de Selección por parte de la Jefatura. (Responsable GRH y/o ERH).

Proceso de Selección de terna:

7. Una vez ejecutado el proceso de primera entrevista, y si los resultados son satisfactorios, el cual incluye: (validación de referencias laborales, pruebas de idoneidad, test).
8. Se procederá a coordinar con la Gerencia y/o Jefatura de área la entrevista final de selección, utilizando el formulario **RGH-01.13 Observaciones de entrevista**.
9. Una vez realizada la entrevista final por parte de Gerencia y/o Jefatura se tomará la decisión de contratar.
10. Si la referencia de terna no cumple con las expectativas solicitadas por la Gerencia y/o Jefatura se iniciará el proceso de reclutamiento como se indica en el paso 5.

Código: IGH-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 5 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

11. Una vez concluida la selección del oferente se coordinará con un profesional en Medicina general la evaluación del preempleo y aplicación dopping. En caso de salir negativo se confirma la contratación y si sale con algún nivel de consumo se descarta del proceso de selección y se inicia el ciclo de selección nuevamente.

NOTA 1: En caso de algunos clientes establecen otros requisitos los cuales son parte del cumplimiento de leyes y reglamentos, el cual aplica según contrato de clientes, y se envía resultados de las evaluaciones de tamizaje, evaluaciones poligráficas y dopping para la decisión final de contratar a los oferentes.

Contratación e ingreso del personal:

Responsable (GRH y/o ERH), procederá a notificar a la persona de su contratación y fecha de ingreso, para coordinar la Inducción a la empresa, donde firmará **contrato de trabajo, autorización de exámenes médicos, entre otros, utilizando el formulario RGH-01.04 Lista de verificación de Expediente.**

Nota 2: Es responsabilidad del Gerente de Área, coordinar las herramientas, mobiliario y equipo, y otros necesarios para cumplir con el desarrollo del puesto, mediante solicitud de los mismos ante Compras y TI.

Una vez que ingresa el colaborador se procede a realizar el formulario **RGH-02.07 Diagnostico de las necesidades de capacitación**, (incluye la formación en procesos internos de calidad y de Salud ocupacional, así como las habilidades para el desempeño exitoso en el puesto), este seguimiento es parte de la responsabilidad de la Gerencia y/o Jefatura de Área completando su necesidad en un lapso máximo de 6 meses, así como Especialista y/o Gerente de Recursos Humanos.

Una vez que ingresa el colaborador a la organización procederá a firmar el Contrato de Trabajo, **RGH-01.09 Autorización para la aplicación de Exámenes.**

Se coordinará la Ejecución de Inducción a la Empresa y al puesto, de acuerdo al Formulario **RGH-02.09 Matriz de Inducción al puesto**. Será responsabilidad de la Jefatura Superior inmediata dar seguimiento a la Inducción en el puesto, al finalizar esta Inducción se

Código: IGH-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 6 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

realizará una evaluación de la Efectividad del mismo, registro que será anexado al Expediente del Colaborador. **RGH-02.03 Registro de Capacitación.**



Una vez la persona ingresa se complementará con **RGH-01.12 Ficha Técnica.**

Toda la información del colaborador en términos de Formación, Educación y experiencia se dará un seguimiento por parte de RRHH y la Jefatura utilizando el formulario **RGH-02.08 Matriz de Formación, Educación y Experiencia.**

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

CODIGO	NOMBRE	Fecha de entrega
	F. SOLICITUD DE EMPLEO	
	F.GUIA DE ENTREVISTA POR COMPETENCIA	
	F.OBSERVACION ENTREVISTA	
	F. FICHA TÉCNICA	
	F. AUTORIZACION EXAMENES MEDICOS	
	F. CONTRATO DE TRABAJO	
	F. LISTA DE VERIFICACION DE EXPEDIENTE	
	F. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION	
	F. DE REGISTRO DE CAPACITACION	
	F. BITÁCORA DE FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.	
	F. INDUCCION AL PUESTO	

FIN DE PROCEDIMIENTO.

 Asignación de Equipo 	Código	Versión
	IGH-05	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 3
Aprobado por:		
Gestión de Calidad		
Aprobado por:		
Presidencia		

1.0 Objetivo:

Documentar el procedimiento para seguir para la solicitud, autorización, entrega y devolución de:

- Equipo de Protección Personal
- Uniformes
- Herramientas
- Computador-Laptop
- Teléfono Móvil
- Teléfono IP
- Monitor-Pantalla
- Impresora-Multifuncional-Potter
- Equipo de Seguridad Patrimonial

2.0 Alcance:

Todos los colaboradores involucrados en este proceso.

3.0 Definiciones, siglas o anotaciones:

- 3.1. Colaborador (CO)
- 3.2. Encargado de Bodega (EB) o Encargado de Compras (EC)
- 3.3. Recursos Humanos (RH)
- 3.4. Contabilidad(C)
- 3.5. Logo Empresarial: Representa el logotipo. Se define como un símbolo formado por imágenes o letras que sirve para identificar una empresa, marca, institución o sociedad y las cosas que tienen relación con ellas.

4.0 Instructivo:

Ante la necesidad de algún equipo de herramienta de las mencionadas anteriormente se debe:

- 4.1 Realizar la **RGA-06.01 Solicitud de Suministros y Activos**, con las especificaciones correctas y detalladas claramente. *(Responsable: CO)*.
- 4.2 Completar y entregar al Encargado de Compras el Formulario **RGA-06.01 Solicitud de Suministros y Activos** con las firmas de autorización para el trámite respectivo, el mismo se debe llenar según sea la necesidad: *(Responsable: CO)*.
- 4.3 Recibir mercadería. *(Responsable: EB y/o EC)*.

Código	Versión	Fecha aprobación	Página
IGA-05	01	Sin definir	2 de 3

- 4.4 Informar al Encargado de TI en caso de ser equipo electrónico que amerite o requiera configuración electrónica dentro de las siguientes categorías: *Responsable: (EC)*.
- 4.4.1 Computador-Laptop: Equipo de computo
 - 4.4.2 Teléfono Móvil: Celulares, dispositivos de comunicación móvil.
 - 4.4.3 Teléfono IP: Aparato telefónico fijo
 - 4.4.4 Monitor-Pantalla: Móvil para Projectores
 - 4.4.5 Impresora-Multifuncional-Potter: Equipo multifuncional de oficina.
- 4.5 Informar a Recursos Humanos la asignación de equipo en caso de tratarse de las siguientes categorías: (Responsable: Solicitante)
- 4.5.1 **Equipo de Protección Personal:** Equipo destinado hacer a ser llevado o sujetado por el trabajador para que lo proteja de uno o más riesgos que pueda amenazar su seguridad y/o su salud.
 - 4.5.2 **Uniformes:** Conjunto estandarizado de vestimenta por la organización diseñada para el uso de cada área.
 - 4.5.3 **Herramientas:** Equipo de uso diario, según el puesto que desempeñe
 - 4.5.4 **Equipo de Seguridad Patrimonial:** Se denomina como toda aquella herramienta que requiere para seguridad personal en puestos expuestos tales como armas, esposas, black jacks.
- 4.6 Registrar en el sistema CRM, según el tipo de asignación mencionadas anteriormente, los detalles tales como serie, activo, modelo, cantidad, número de activo y costo de baja. (*Responsable: RH y C*)
- 4.7 Entregar al usuario el implemento y/o equipo de trabajo con la firma de autorización con el formulario **RGH-05.03 Entrega de Uniformes, Implementos y Equipo de Trabajo** y en caso que amerite cobrar al empleado se debe firmar **RGH-05.05 Autorización de Adelanto de Salario** (*Responsable: RH*).
- 4.8 Inactivar desde el sistema CRM el registro o devolución y se describe el motivo ya sea por pérdida, deterior, robo o reposición. (*Responsable: RH*)
- 4.9 Listar los implementos y equipo de trabajo asignados previamente en el formulario **RGH-05.04 Devolución de Uniformes, Implementos y Equipo de Trabajo**, en caso de salida del colaborador, como comprobante de entrega de los mismos durante el tiempo laborado dentro de la compañía. (*Responsable: RH*).
- 4.10 Se registrará de acuerdo al Libro de Marcas de la organización los diseños y logos, para ser utilizados en la confección de uniformes o prendas de vestir de uso del personal de la organización SPC|Telecentinel, en sus diferentes presentaciones (Camisas, gorras, pantalones, quimonos, jaquets, capas, chaquetas, cascos, etc.), para la identificación de la marca e imagen empresarial.
- 4.11 Custodiar los uniformes devueltos por un lapso de 3 meses en la bodega de uniformes de Recursos Humanos, al concluir ese tiempo se procederá con la destrucción de las camisas, gorras, quimonos y cualquier prenda de vestir que tenga logos de la organización con el objetivo de eliminar

Código IGA-05	Versión 01	Fecha aprobación Sin definir	Página 3 de 3
------------------	---------------	---------------------------------	------------------

cualquier riesgo. En el caso de prendas que puedan ser reutilizadas, serán asignadas registrando las mismas en el formulario **RGH-05.03 Entrega de Uniformes, Implementos y Equipo de Trabajo**. En el proceso se levantará un acta del detalle, y fotografías del proceso, misma que será custodiada en Recursos Humanos por personal del área.

5 Registro de Cambios:

<i>Fecha de Cambio</i>	<i>Cambio Realizado</i>
05/04/2017	Se agrega punto 3.5, 4.7, 4.10 y 4.11

  <p>Control de Documentos y Registros</p>	Código	Versión
	ISG-01	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 6
Aprobado por:		
Gestor de Calidad		
Aprobado por:		
Presidente		

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es definir los pasos a seguir para la preparación, aprobación, distribución e implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo:

1. Revisión y aprobación de documentos para su adecuación antes de su emisión.
2. Identificación de cambios y estado de la versión actual de los documentos.
3. Distribución de los documentos para asegurarse que las versiones pertinentes están disponibles en los puntos de uso.
4. Asegurarse de la legibilidad, identificación y recuperación de los documentos del sistema de gestión de la calidad.
5. Identificación y control de documentos de origen externo.
6. Identificación y/o destrucción de documentos obsoletos para prevenir su uso no intencionado.
7. Control de los registros generados por los procesos dentro del alcance del SGC.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplica en los diversos documentos generados por el Sistema Integrado de Gestión y será aplicado por todos los empleados de cada área que tengan relación con el mismo.

3. Documentos relacionados

ISG-02 Auditorías Internas
RSG-01.01 Control Maestro de Documentos
RSG-01.02 Listado Maestro de Registros

4. Definiciones

- 4.1. **Documento:** Es considerado un documento del SIG aquel que se define en el RSG-01.01 Control Maestro de Documentos. Se les puede encontrar de forma escrita o en archivos digitales, video, fotografías, grabaciones de audio.
- 4.2. **Documento Interno:** Documentos elaborados según las directrices definidas en el presente procedimiento.
- 4.3. **Documento Externo:** Documento facilitado u obtenido de entidades externas (cliente, proveedor u otro) que suministra información o datos de relevancia, por lo tanto, se decide incorporarlo al Sistema Integrado de Gestión.
- 4.4. **Procedimiento:** Define las etapas y actividades en una forma macro y menciona los formularios requeridos para el control de los mismos.

*Toda copia impresa se considera NO CONTROLADA
Prohibida su reproducción parcial o total*

Código: ISG-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 2 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

4.5. **Instructivo:** Define las etapas y actividades de los procedimientos y menciona tanto los responsables como los formularios y / o registros relacionados.

4.6. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

5. Procedimiento

Creación o modificación de documentos

5.1. Cualquier colaborador puede determinar la necesidad de elaborar o modificar un documento del Sistema de Gestión.

5.2. En caso de ser necesario, el colaborador adjunta una copia del documento o un archivo con los cambios a efectuar; el Gestor del Sistema revisa el documento para asegurarse que cumpla con la intención original, en base a su conocimiento del Sistema de Gestión procede a realizar el cambio o rechaza la solicitud.

Nota 1. La codificación de los documentos se realiza en base a las indicaciones del anexo 1.

Identificación de cambios en documentos

5.3. Los cambios en los documentos del Sistema de Gestión se distinguen por realizarlos en "Control de Cambios", donde se observa en lo subrayado lo eliminado o cambio de palabra, así como también lo agregado. Cuando los documentos son presentados en forma de flujograma, los cambios son evidenciados solamente por el subrayado de texto.

5.4. Describir también todos los cambios realizados en el cuadro final del documento, así como colocar la fecha; **7. Registro de Cambios.**

Aprobación de documentos

5.5. La aprobación del documento se evidenciará por correo electrónico del Presidente (Procesos), Gerencias y al encargado del Sistema de Gestión.

Nota 2. Cuando sea necesario enviar los documentos para ser revisados por el Gerente o el Encargado del Área y no se recibe respuesta en un lapso de ocho (8) días, los documentos serán procesados para su aprobación y publicación. Si posteriormente se determina alguna irregularidad en el documento a causa de esta situación, la responsabilidad será de dicho encargado.

Distribución de documentos

5.6. La distribución de los documentos se realiza electrónicamente a través de una carpeta compartida en la intranet de la empresa. De esta forma se garantiza que las versiones pertinentes están disponibles en los puntos de uso, además de la legibilidad, identificación y recuperación de los documentos.

5.7. Si es necesario, las áreas operativas podrán tener en sus departamentos una copia controlada y actualizada de sus documentos vigentes, las cuales estarán a disposición del personal que no cuente con computadora.

Código: ISG-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 3 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

- 5.8. El Gestor del Sistema debe actualizar el **RSG-01.01 Control Maestro de Documentos**, cuando se incluya un nuevo documento en la intranet.

Nota 3. Dicha carpeta compartida permite el acceso a los usuarios como “sólo lectura”. El Gestor del Sistema posee derechos de administrador y es el responsable de mantener actualizada la documentación. Toda copia impresa de los documentos exceptuando los documentos originales se considera Copia No Controlada.

Control de documentos obsoletos

- 5.9. Los documentos obsoletos se mantendrán en el formato con el que fueron publicados inicialmente (electrónico), además se identificarán con la leyenda de “DOCUMENTO OBSOLETO” en el encabezado de la página principal.
- 5.10. El acceso para ver los documentos obsoletos es restringido y lo podrá hacer únicamente el Gestor del Sistema.

Control de documentos externos

- 5.11. Los coordinadores de área son los encargados de conseguir las versiones vigentes de los documentos externos que se requieran y comunicárselo al Gestor del Sistema.
- 5.12. Todos los documentos y datos externos cubiertos en este procedimiento son controlados por el jefe del área o designado del departamento quien es responsable del almacenamiento o uso del documento / datos.

Control de Registros

- 5.13. Cuando se aprueba el uso de un nuevo formato para la generación de un registro o la incorporación de un nuevo registro dentro del SIG, ya sea un contrato, informes, certificados de calibración o mantenimiento de equipos, u otro, el Gestor de Calidad, debe incluirlo en el **Listado Maestro de Registros, RSG-01.02**, definiendo, junto con el responsable del registro, lo siguiente:

5.13.1. Modo de consecutivo

Los registros deben ser indexados o almacenados según el “Modo de Consecutivo” (por año, por fecha o cualquier otra forma de almacenamiento que facilite su localización).

5.13.2. Lugar de archivo

Todos los registros generados dentro del SIG son guardados en los archivos seleccionados por el responsable donde se generan o utilizan, esto puede ser en electrónico.

Responsable del archivo: debe corresponder al responsable de la generación y conservación del registro y disposición final del registro.

Código: ISG-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 4 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

- 5.14. Cada vez que se modifica la gestión de un registro del SIG, el Gestor de Calidad debe actualizar el **Listado Maestro de Registros, RSG-01.02.**
- 5.15. Para asegurar la conservación de los registros en formato electrónico, de forma diaria y automática, se generan los respaldos tanto del servidor como de carpetas seleccionadas del disco duro de cada computadora. Es recomendable que cada responsable de registro genere los respaldos del disco duro que considere necesario.

General

- 5.16. En los casos en que los procesos han sido modificados a fondo y se han incluido nuevas instrucciones, el Gestor de Calidad valora si se requiere capacitación de ser así este coordina con el Departamento de Recursos Humanos el entrenamiento.
- 5.17. La implementación del documento aprobado debe ser verificada según lo establecido en el **PSG-02 Auditorías Internas**

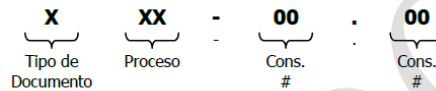
Código: ISG-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 5 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

6. Anexos

6.1. Para la codificación de la documentación del SG se utilizara un código alfanumérico estructurado de la siguiente forma:



6.2. Para la codificación de los registros del SG se utilizara un código alfanumérico estructurado de la siguiente forma:



5.1 Tipos de Documento.

M	Manual
F	Ficha de Proceso
P	Procedimiento
I	Instructivo
D	Documento Interno
E	Documento Externo
R	Formulario

5.2 Procesos del Sistema de Gestión

RD	Responsabilidad de la Dirección
SG	Sistema de Gestión
CO	Gestión Comercial
SC	Servicio al Cliente
SF	Seguridad Física
MO	Monitoreo
RA	Respuesta Armada
SE	Seguridad Electrónica
GA	Gestión Administrativa
GH	Gestión Humana
SO	Salud y Seguridad Ocupacional
IT	Informática
BA	BASC

Código: ISG-01	Versión 01	Aprobado: Sin definir	Página: 6 de 6
-------------------	---------------	--------------------------	-------------------

7. Registro de Cambios

Fecha de Cambio	Cambio Realizado
24-06-2016	5.4 Describir también todos los cambios realizados en el cuadro final del documento, así como colocar la fecha; 7. Registro de Cambios.
24-06-2016	5.5 Se cambió el texto por correo electrónico del Presidente (Procesos), Gerencias y al encargado del Sistema de Gestión.
24-06-2016	5.9 Se elimina la documentación física.
24-06-2016	7. Se agrega el Registro de Cambios.
24-06-2016	5.2 Se agregó BA BASC

----- FIN DEL DOCUMENTO -----

  <p>Acciones Correctivas y Preventivas</p>	Código	Versión
	ISG-03	01
	Fecha aprobación	Página
	Sin definir	1 de 7
Aprobado por:		
Gestor de Calidad		
Aprobado por:		
Gerente General		

1. Objetivo

Determinar una metodología de análisis cualitativa a seguir para el análisis de causas en la investigación de incidentes y accidentes en la organización, así como los lineamientos para el establecimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas y así eliminar las causas de No Conformidades reales o potenciales que de alguna forma afecten la efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos donde se presenten no conformidades reales o potenciales directamente relacionadas con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y OHSAS 18001. Puede ser utilizado por cualquier funcionario que labore en SPC/Telecentinel.

3. Documentos relacionados

PSG-02 Auditorías Internas
RSG-06.01 Reporte de Incidentes

4. Definiciones

- 4.1. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 4.2. **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 4.3. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 4.4. **Observación u oportunidad de mejora:** Prácticas observadas que de no ser corregidas a tiempo podrían resultar en un servicio, producto o situación de no conformidad; se pueden considerar como una no conformidad potencial.
- 4.5. **Análisis de Causas:** Es un método para la resolución de problemas que intenta evitar la recurrencia de un problema o defecto a través de identificar sus causas.
- 4.6. **Acto Inseguro:** Es toda actividad que por acción del trabajador conlleva la violación, de un procedimiento, norma, reglamento, o practica segura establecida, tanto por el estado como por la empresa, que puede producir incidente, accidente de trabajo, enfermedad ocupacional o fatiga personal.

Código: ISG-03	Edición: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 2 de 7
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------

4.7. **Condición Insegura:** Cualquier situación o característica física o ambiental que se desvíe de aquella que es aceptable, normal o correcta, capaz de producir un accidente de trabajo, enfermedad ocupacional o fatiga al trabajador.

4.8. **Causa:** Es la acción por la cual se ha presentado, o es posible que se presente una no conformidad o una oportunidad de mejora. Pueden existir varias causas y hay que priorizar en las que son causa raíz.

4.9. **Mejora Continua:** Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

4.10. **Método 5M:** Sistema de análisis estructurado que se fija cinco pilares fundamentales alrededor de los cuales giran las posibles causas de un problema. Estas cinco "M" son las siguientes:

- **Máquina:** Un análisis de las entradas y salidas de cada máquina que interviene en el proceso, así como de su funcionamiento de principio a fin y los parámetros de configuración, permitirán saber si la causa raíz de un problema está en ellas.
- **Método:** Se trata de cuestionarse la forma de hacer las cosas. Cuando se diseña un proceso, existen una serie de circunstancias y condicionantes (conocimiento, tecnología, materiales,...) que pueden variar a lo largo del tiempo y no ser válidos a partir de un momento dado.
- **Mano de Obra:** El personal puede ser el origen de un fallo. Existe el fallo humano, que todos conocemos y si no se informa y forma a la gente en el momento adecuado, pueden surgir los problemas.
- **Medio Ambiente:** Las condiciones ambientales pueden afectar al resultado obtenido y provocar problemas. Valorar las condiciones en las que se ha producido un fallo, nunca está de más, ya que puede que no funcione igual.
- **Materia prima:** Los materiales empleados como entrada son otro de los posibles focos en los que puede surgir la causa raíz de un problema. Contar con un buen sistema de trazabilidad a lo largo de toda la cadena de suministro y durante el proceso de almacenaje permitirá tirar del hilo e identificar materias primas que pudieran no cumplir ciertas especificaciones o ser defectuosas.

4.11. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito definido previamente con el cliente.

4.12. Jefatura: (J).

4.13. Supervisor: (S).

4.14. Encargado de Salud Ocupacional: (ESO).

5. Procedimiento

5.1. Las Acciones Correctivas/Preventivas se originan a partir de la identificación de No Conformidades, observaciones u "oportunidades de mejora" y pueden ser solicitadas formalmente por cualquier colaborador de SPC/Telecentinel, al respectivo encargado del Proceso, el cual la documenta mediante el **Módulo de Acciones Correctivas/Preventivas, del CRM**. En éste se debe detallar el hallazgo así como las evidencias pertinentes, siempre que sea necesario.

5.2. Las No Conformidades se identifican principalmente a partir de:

5.2.1. Auditorías Internas, Auditorías de Clientes o externas del Sistema, en cuyo caso la declaración de No Conformidad es presentada por el auditor.

Código: ISG-03	Edición: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 3 de 7
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------

- 5.2.2. Necesidades de los procesos: Cuando se determine que un proceso puede ser mejorado.
- 5.2.3. Acuerdos de la Revisión por la Dirección.
- 5.2.4. Los procesos relacionados con el cliente y las especificaciones de los productos y servicios que la empresa deba cumplir.
- 5.2.5. Informes de servicio No Conformes.
- 5.2.6. Quejas o reclamos por parte del cliente.
- 5.2.7. Incumplimientos en la relación con los proveedores, en los requisitos especificados de los productos y servicios ofrecidos en materias primas, material de empaque, documentación y otros servicios.
- 5.2.8. Reportes de incidentes o accidentes.
- 5.2.9. Inspecciones de seguridad.
- 5.3. Cuando la acción correctiva/preventiva identifica peligros nuevos o que han cambiado, o la necesidad de controles operacionales nuevos o modificados, las acciones propuestas deben ser revisadas a través del ISO-08 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles, antes de ser implementadas.
- 5.4. El Módulo de Acciones Correctivas-Preventivas, del CRM envía automáticamente un correo electrónico al responsable del área donde se presenta el hallazgo, para que éste se encargue de la investigación de la Causa-Raíz utilizando las herramientas establecidas (Lluvia de ideas, 5 porqué's, Diagrama de la espina de pescado). Las causas identificadas, deben anotarse en la sección "Análisis de Causas".
- 5.4.1. Lluvias de Ideas: Tiene como propósito involucrar los departamentos, sino con el grupo de trabajo. Se identificar mi problema, no conformidad o situación (accidente o incidente), se inicia explicando el objetivo o motivo, luego se generan las ideas de parte de los involucrados, esto para identificar e ir aclarando de donde surge el problema.
- 5.4.2. RSG-03.01 Método de Análisis 5 ¿Por qué?: Es una técnica para realizar preguntas interactivas usadas, para explorar las relaciones de causa y efecto subyacentes a un problema particular. El objetivo principal de la técnica es determinar la causa raíz de un defecto o problema repitiendo la pregunta "¿Por qué?". Cada pregunta forma la base de la siguiente pregunta.

Código: ISG-03	Edición: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 4 de 7
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------

SPC TELECENTINEL Método de Análisis 5 Porqués RSG-03.01 V.1

Fecha: _____

N°	Puesto	Nombre

Descripcion del problema

Primer ¿Porqué?

Segundo ¿Porqué?

Tercer ¿Porqué?

Cuarto ¿Porqué?

Quinto ¿Porqué?

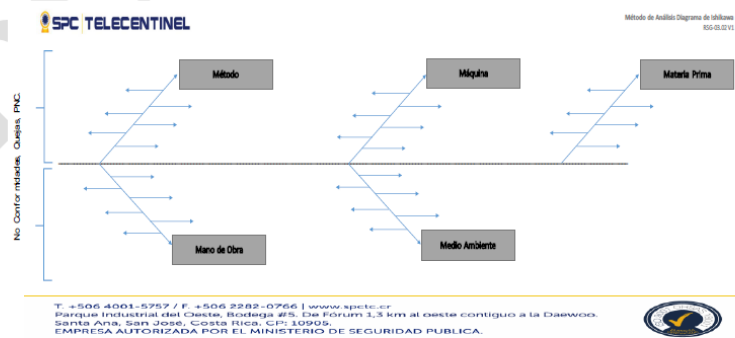
Firma del Responsable

Solución

T. +506 4001-5757 / F. +506 2282-0766 | www.spcic.cr
Parque Industrial del Oeste, Bodega #5, De Fórum 1,3 km al oeste contiguo a la Daewoo.
Santa Ana, San José, Costa Rica, C.R. 10905.
EMPRESA AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA.

5.4.3.RSG-03.02 Método de Análisis Diagrama de Ishikawa: Conocido también como espina de pescado es una herramienta para el análisis de un problema y la idea es relacionarlo también con la lluvia de ideas y los 5 ¿Por qué? La técnica es la siguiente:

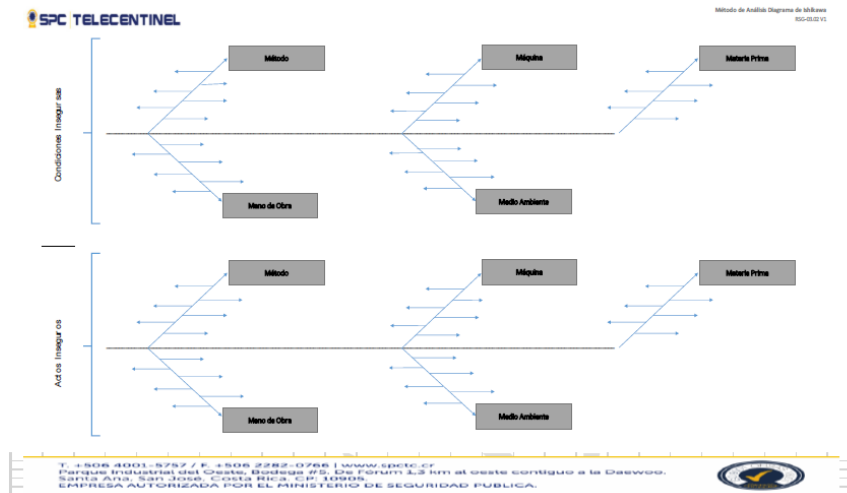
- 5.4.3.1. Se identificara de dos formas, la primera es identificando el problema; esto para las no conformidades, productos no conforme, quejas, etc.
- 5.4.3.2. Luego se realizara el análisis de causas guiada con el análisis de las 5M.



Toda copia impresa se considera NO CONTROLADA
Prohibida su reproducción parcial o total

Código: ISG-03	Edición: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 5 de 7
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------

En el caso de accidente o incidente vamos a tener dos identificaciones que serían las Condiciones Inseguras y los Actos Inseguros.



- 5.4.3.3. Las diferentes categorías en que podemos agrupar las causas conforman las espinas que se desprenden de la línea horizontal principal. Escribimos el nombre de la categoría en el extremo de cada nueva línea.
- 5.4.3.4. Cada causa que vayamos encontrando (simplemente mediante la reflexión o mediante sesiones conjuntas de lluvia de ideas) las vamos añadiendo en la categoría bajo las que consideramos que mejor encaja.
- 5.4.3.5. Preguntarse el porqué de cada categoría que anteriormente se identificó. Se identificara por separado las Condiciones Inseguras de los Actos inseguros, así como también a cada uno se le debe de realizar el análisis de las 5M por separado.

- 5.5. Una vez determinadas las causas, el responsable del área elabora un Plan de Acción y lo documenta en la sección correspondiente, detallando las actividades a realizar, asignando un responsable de la implementación y estableciendo una fecha de implementación esperada. Posteriormente, envía un correo electrónico al Gestor de Procesos, para que proceda a su revisión.

Código: ISG-03	Edición: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 6 de 7
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------



Plan de Acción
RSG-03.03 V1

	Análisis de Causas	Acciones Preventivas	Acciones Correctivas	Responsable	Fecha
No Conformidades, Quejas, PNC.	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10				
	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10				

T. +506 4001-5757 / F. +506 2262-0766 | www.spcte.cr
Parque Industrial del Oeste, Bodega #5, De Fórum 1,3 km al oeste contiguo a la Daewoo.
Santa Ana, San José, Costa Rica. CP. 10905.
EMPRESA AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA.



Plan de Acción
RSG-03.03 V1

	Análisis de Causas	Acciones Preventivas	Acciones Correctivas	Responsable	Fecha
Actos Inseguros	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10				
Condiciones Inseguros	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10				

T. +506 4001-5757 / F. +506 2262-0766 | www.spcte.cr
Parque Industrial del Oeste, Bodega #5, De Fórum 1,3 km al oeste contiguo a la Daewoo.
Santa Ana, San José, Costa Rica. CP. 10905.
EMPRESA AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA.



Nota 1. Se debe tener presente que cualquier Acción Correctiva o Preventiva que se tome para eliminar las causas de la no conformidad real o potencial, debe ser proporcional a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse.

Toda copia impresa se considera NO CONTROLADA
Prohibida su reproducción parcial o total

Código: ISG-03	Edición: 01	Aprobado: Sin definir	Página: 7 de 7
-------------------	----------------	--------------------------	-------------------

- 5.6. El Gestor de calidad revisa el Plan de Acción con el responsable del área, para asegurarse que el mismo es proporcional a la magnitud de la No Conformidad detectada.
- 5.7. El responsable del plan, deberá proceder a su implementación dentro del plazo acordado en dicha solicitud.
- 5.8. El Gestor de calidad y el Responsable de abrir la acción, deben dar seguimiento y verificar el avance de los planes de acción en proceso, considerando las fechas de implementación acordadas. En los casos en que el plan de acción no pueda ser completado en la fecha de implementación esperada, el responsable del plan debe establecer una nueva fecha de implementación del plan, y solicitar al gestor de calidad para que la misma queda registrada en el CRM.
- 5.9. Una vez que el Plan de Acción ha sido implementado, el Gestor de Procesos, o la persona que éste designe, procede a verificar el cumplimiento de las acciones indicadas en el Módulo de Acciones Correctivas-Preventivas, del CRM, para lo cual completa los espacios bajo la pestaña "RD"
- 5.10. Si la acción correctiva o preventiva implementada demostró ser eficaz (eliminando las causas que generaron la No Conformidad real o potencial), El Gestor de Procesos cierra la Acción Correctiva-Preventiva, a través de la indicación de la fecha de cierre y su "desactivación" en el sistema CRM.
- 5.11. En caso de que la acción no amerite su cierre, se debe informar al responsable del cumplimiento del plan, el cual deberá replantear el plan de acción.
- 5.12. Las acciones correctivas/preventivas, se mantienen respaldadas en el Sistema Electrónico CRM, de SPC/Telecentinel.

----- FIN DEL DOCUMENTO -----