

**ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES
"CAFÉ INTERNET"
DE LA CIUDAD DE PALMIRA VALLE**

CELEN MARTINEZ DIAZ

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
"UNAD"
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2 0 0 8**

**ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES
"CAFÉ INTERNET"
DE LA CIUDAD DE PALMIRA VALLE**

CELEN MARTINEZ DIAZ

Trabajo de grado presentado como
requisito para optar al título de
Administrador de Empresas

DIRECTOR:

Dr. JULIO CESAR MONTOYA

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
"UNAD"
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2 0 0 8**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Trabajo de Grado aprobado por el Comité del Plan de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, sede Palmira, válido como requisito parcial para optar al Título de Administrador de Empresas.

Presidente

Asesor

Jurado

Palmira, Abril de 2008

AGRADECIMIENTOS

Doy inmensas gracias a Dios por su infinito amor y misericordia, al darme la oportunidad de vivir y estar presente en cada instante de mi vida, dándome su dirección y fortaleciéndome en las diferentes situaciones vividas.

Agradezco a mis padres José Gregorio Martínez y Carmela Díaz, a mi esposa Eliana Parra, por su apoyo y amor que me han brindado, siendo esto una base moral para terminar mi carrera profesional,

A los docentes, tutores, especialistas en aprendizaje autónomo, que han pasado por mi currículo académico y me han brindado conocimientos significativos para defenderme en la vida y quienes han aportado en una forma directa o indirecta en mi integridad como persona. Al doctor Julio Cesar Montoya, director de mi tesis, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAD, por sus significativos aportes.

CELEN MARTINEZ DIAZ

El Autor

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	9
1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR	10
1.1. Planteamiento del problema a investigar	10
1.2. Pregunta	12
1.3. Formulación de objetivos	13
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	13
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	13
1.4. Delimitación del tema	13
1.5. Justificación del problema	14
2. MARCO DE REFERENCIA	17
2.1. Marco legal	17
2.2. Marco teórico	19
2.3. Pasos a seguir para la realización del plan general de seguridad preventiva	22
2.4. Marco conceptual	31
3. DISEÑO METODOLÓGICO BÁSICO	34
3.1. Población y muestra	34
3.2. Sistema de muestreo	34
3.2.1 <i>Determinístico</i>	37
3.3. Técnicas e instrucciones para recolectar información	37
3.3.1 <i>Observación</i>	37
4. DEFINICIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO	38
4.1. Descriptivo	38
5. ENCUESTA	39
6. PROPUESTA	49
7. PLAN DE ACCIÓN	52

	Página
RECOMENDACIONES	54
CONCLUSIONES	56
BIBLIOGRAFIA	58
ANEXOS	60

LISTA DE ANEXOS

	Página
Anexo 1. Encuesta	61
Anexo 2. Índice de Seguridad Urbana “Delitos contra el patrimonio” Enero Diciembre 2.006	63
Anexo 3. Listado aportado por la Cámara de Comercio de Palmira	64
Anexo 4. Mapas consolidado de delitos cometidos en el año 2007	65
Anexo 5. Observatorio de seguridad y convivencia – publicación final	66

RESUMEN

La situación de seguridad que se vive actualmente en nuestro país, donde pandillas de delincuencia organizada están asaltando de una forma indiscriminada los diferentes sectores de la economía, dentro de los cuales se encuentra el servicio que presta las cabinas de internet, es alarmante por la indiferencia por parte de los dueños al no incluir en su presupuesto una cuantía destinada a la seguridad física de su negocio.

El incremento de los hurtos a establecimientos comerciales a nivel nacional y en particular a Palmira, y la falta de sistemas o medidas de seguridad han logrado un gran porcentaje de robo.

En la ciudad de Palmira, 250 empresas registradas ante en Cámara de Comercio como CAFÉ INTERNET no cuentan con medidas de seguridad se refiere, siendo este una debilidad aprovechada por delincuentes, ya que al no encontrar obstáculos que los frenen al momento de actuar, la incidencia de robo es activa, y este tipo de elementos afectan tanto a usuarios como empresarios.

Resulta una necesidad de que los dueños de CAFÉ INTERNET adopten acciones preventivas y una cultura de seguridad encaminada a cerrar el paso al accionar que los protejan de delito, y así lograr tranquilidad para sus clientes en general a su establecimiento, evitando pérdidas materiales alcanzando confianza en su entorno económico.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación, relacionado con la situación de seguridad actual en los establecimientos comerciales ubicados en la ciudad de Palmira Valle, dedicados a CAFÉ INTERNET, es seleccionado para resolver una necesidad en mecanismos de seguridad para los empresarios dedicados a esta actividad comercial tanto a su entorno físico y clientela. Con el propósito de plantear mecanismo de seguridad, para el mejoramiento en la seguridad de este tipo de negocio.

Dar a conocer a los administradores de este tipo de establecimiento la importancia de adoptar mecanismos de seguridad para enfrenar la delincuencia, seguridad que se vera reflejada en el crecimiento económico de su negocio.

Brindar mecanismo de seguridad que le ayudaran a contar con herramientas preventivas tanto en seguridad física como imagen propia de su establecimiento, de tal manera que disminuya el riesgo de ser victima de la delincuencia.

1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 Planteamiento del problema

Se realiza la siguiente descripción del problema a investigar, donde los hechos que se constituyen en objeto de verificación o comprobación permiten evidenciar la situación actual:

En la ciudad de Palmira, 250 empresas dedicadas a prestar servicio de Telecomunicaciones caracterizado como CAFÉ INTERNET (Fuente. Palmira sin infamia: CIFRAS DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA); actividad que reúne dentro de su operación diaria, los siguientes oficios:

- Internet – video conferencia
- Servicios de impresión documental
- Copia de discos compactos
- Venta de tarjetas para llamadas
- Venta de minutos nacionales e internacionales
- Venta de papelería y comestibles
- Juegos de video
- Otros.

Actividad comercial que según noticias e informes de los medios masivos, ha tenido un crecimiento del 40 % en dos años ((Fuente. Palmira sin infamia: CIFRAS DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA). Crecimiento que ha sido tomado por la delincuencia organizada, para hacer daño en su aspecto físico y clientes. Realidad que se vive por la mala seguridad que brindan los propietarios a sus cabinas de Internet.

Los comerciantes no cuentan con algo muy importante que es la seguridad. La inseguridad ocasionada por personas inescrupulosas que visitan estos sitios no solo para recibir el servicio sino también para conocer el rodaje de día y así causar daños, robos y sustracciones de partes de los equipos sin medir las consecuencias delictivas, legales y judiciales, incluyendo en sus acciones a los usuarios de este tipo de establecimiento. En barrios populares Zamorano, Prado, San Pedro, Bizerta, Centro, se encuentra un porcentaje alto de hurtos, ocasionado en horas de la noche e incluso en el día, según datos aportados por personal ubicado en los diferentes CAI de la ciudad.

Expresiones expuestas por los comerciantes, no invierten en seguridad, al ser tomado como una pérdida para su rendimiento económico, justificado en un egreso inadecuado, “hechos que para ellos no llegaron a ocurrir”. Sin tener conciencia de la importancia de la inversión que significa una prevención, representada en protección para su establecimiento y clientes que buscan su servicio.

La seguridad es un elemento que se puede evaluar en diferentes puntos:

- Seguridad en Instalaciones y su perímetro.
- Controles de acceso.
- Control de áreas interiores.
- Vigilancia Electrónica.
- Prevención de Hurtos robos y sustracciones.
- Observancia de la ley y el orden.
- Dirección de la fuerza de seguridad.
- Planeamiento para caso de emergencia y desastres.
- Transporte de valores.
- Protección de Seguridad

El Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana de la ciudad de Palmira – Valle, informa sobre el comportamiento de los eventos de los delitos de mayor impacto en la ciudad, donde se puede detallar que durante el año 2.007 se presentaron por hurto en el sector comercial el 3 % de un total de reporte validos representado en 1.326. (Ver cuadro adjunto).

SECTOR EMPRESARIAL				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDOS	1.326	94,9176807	94,9176807	94,91768074
AGRICOLA Y GANADERO	1	0,07158196	0,07158196	94,98926271
COMERCIAL	42	3,00644238	3,00644238	97,99570508
FINANCIERO	2	0,14316392	0,14316392	98,13886901
GOBIERNO	1	0,07158196	0,07158196	98,21045097
INDUSTRIAL	2	0,14316392	0,14316392	98,35361489
RESIDENCIAL	4	0,28632785	0,28632785	98,63994273
SERVICIOS	19	1,36005727	1,36005727	100
Total	1.397	100	100	

Fuente: CIC Policía. Datos Procesados Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana. PALMIRA – VALLE

1.2. Pregunta

¿Cuáles son las estrategias de seguridad para los establecimientos comerciales dedicados a CAFÉ INTERNET en la ciudad de Palmira Valle?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo General

Definir las estrategias de seguridad a implementar para establecimientos comerciales destinados a CAFÉ INTERNET de la ciudad de Palmira - Valle.

1.3.2. Objetivos Específicos.

1. Identificar que tipos de seguridad se utilizan en las cabinas de Internet.
2. Analizar las debilidades que atentan contra la seguridad de las cabinas de Internet.
3. Fortalecer la importancia de invertir en materia de seguridad soportado en datos estadísticos.
4. Plantear posibles soluciones que pueden ser utilizadas por el sector de estudio.

1.4 Delimitación del tema

El desconocer la importancia de contar con mecanismos de seguridad en los establecimientos comerciales destinados a CAFÉ INTERNET en la ciudad de Palmira – Valle, sin reconocer los niveles de delincuencia organizada que atentan constantemente equipo de trabajo y usuarios, situación que se refleja en hurtos a partes de equipos; materiales de trabajo; pertenencias de los usuarios como bolsos, billeteras y demás elementos que se encuentren en el sitio.

Esta situación se puede solucionar cuando propietarios de este tipo de establecimientos incluyan dentro de su presupuesto la necesidad de conformar sistemas de seguridad utilizado durante las 24 horas del día, por que la delincuencia puede actuar en cualquier momento.

1.5. Justificación

Como estudiante de la "UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA y como futuro profesional de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, basado en el crecimiento de establecimientos comerciales clasificados como CAFÉ INTERNET en Colombia, donde las últimas estadísticas realizadas en noviembre del año 2006 por el sitio Web 'Internet World Stats', un total de 360.983.512 personas utilizan Internet en el mundo, en América latina 18.068.919 y en Colombia hay, aproximadamente, seis millones de usuarios.

Situación que se observa significativamente en la ciudad de Palmira, campo de estudio, donde se tiene presente que el acceso a Internet, hace muchos años, pasó de ser un privilegio para convertirse en una necesidad, la administración publica del municipio y diferentes entidades públicas y privadas continúan el camino hacia la ampliación de la cobertura en 'la red de redes 'en la ciudad.

Como si fuera poco, hoy, la ciudad de Palmira es testigo de la importancia de la Internet en la cotidianidad de hombres y mujeres con la facilidad de estudio ofrecido por el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) y demás centros educativos de capacitación que se encargan de prepararlos en el campo laboral.

Sin embargo, es claro que este crecimiento económico para la ciudad en establecimientos comerciales destinados a prestar servicio de Internet y otras actividades complementarias ha sido tomado por la delincuencia afectando la seguridad de los ciudadanos, creando altos niveles de miedo. Situación que me

conllea analizar la seguridad en Colombia y reflejarlo en el municipio donde residio y laboro, tomando como datos importantes, los siguientes apuntes:

Según estadística, publicada por la Fundación Seguridad & Democracia, en el año 2.005, en Colombia (Ver anexo cuadros estadísticos: I – Victimización; II Percepción de la Inseguridad):

- ✓ El 55% de los ciudadanos considera sus ciudades como inseguras.
- ✓ El 58% considera que los niveles de agresividad y violencia en sus ciudades son muy altos, pero solamente el 24% cree que la posibilidad de ser víctima de un delito es alta. El 41% de los ciudadanos cree que la posibilidad de ser víctima de un delito es baja.

Solamente el 32% de los ciudadanos víctimas de algún delito denuncian el hecho ante alguna autoridad. El nivel de denuncia más alto lo tiene Bogotá con un 40%, mientras que el más bajo se presenta en Cali con un 14%. La autoridad preferida para interponer las denuncias es la Policía en un 64% de los casos, seguida por la Fiscalía en un 21%. De los ciudadanos que interponen denuncias ante las autoridades, el 78% considera que NO sirve de nada interponer la denuncia.

Igualmente, La Fundación Seguridad y Democracia de Enero a Diciembre de 2.006, los delitos contra el Patrimonio, integrado tanto por derechos reales como por derechos de las personas sobre sus bienes, Palmira durante el año 2.005 ocupó el puesto N° 26 y en el primer semestre del 2.006, ocupa el puesto N° 10 basado en las 27 ciudades más grandes de Colombia, lo que significa que según el índice de delitos contra el patrimonio, Palmira ocupa un puesto intermedio frente a las demás ciudades. Y en materia de Hurtos a Establecimientos comerciales Cali, como la ciudad más cercana a Palmira, presenta una tendencia hacia el incremento desde finales del 2.005, como se puede observar en el cuadro anexo.

(Ver anexo HURTOS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES 4to Trimestre – 2.006).

El soporte estadístico más los testimonios de propietarios de CAFÉ INTERNET, donde expresan constantemente la situación que están viviendo a raíz de ser atacados por ladrones el crecimiento ha sido una fuente para la delincuencia organizada al realizar hurtos utilizando métodos para alcanzar su objetivo (amenazas con armas de fuego, navajas, otros), y donde son conscientes de la falta de mecanismos de seguridad. Es un problema que cada día toma mas fuerza en la ciudad de Palmira, con la realización del trabajo se busca establecer los riesgos que enfrenta los CAFÉ INTERNET y despertar en los propietarios la importancia de invertir en activos de seguridad para su establecimiento mediante la conformación de medios de seguridad.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marcos legal

- La seguridad en Colombia se rige por leyes, estatutos que establece la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada, ley 62 de 1993, art. 34. Resolución No 02852 de 2006, Resolución No 741 del 14 de marzo de 1997 del Ministerio de salud. (Ver anexos).

- **Ley 633 de 2000**

Artículo 91. Todas las páginas web y los sitios de Internet de origen colombiano que operan en el Internet y cuya actividad económica sea de carácter comercial, financiera o de prestación de servicios, deberán inscribirse en el registro mercantil y suministrar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, la información de transacciones económicas en los términos que esta entidad lo requiera.

- **Ley-684**

"Por la cual se expiden normas sobre organización y funcionamiento de la seguridad y defensa nacional y se dictan otras disposiciones"

- De conformidad con el artículo 256 del Decreto 1122 de 1999 los establecimientos industriales, comerciales o de otra naturaleza, abiertos o no al público deben cumplir los siguientes requisitos:
 1. Cumplir con todas las normas referentes al uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación determinadas por la entidad competente del respectivo municipio.

2. Cumplir con las condiciones sanitarias y ambientales, según el caso, descritas por la ley.
 3. Cancelar los derechos de autor previstos en la ley, si en el establecimiento se ejecutaron obras musicales causantes de dichos pagos.
 4. Obtener y mantener vigente la matrícula mercantil, tratándose de establecimientos de comercio.
 5. Cancelar los impuestos de carácter distrital municipal.
- Requisitos que un establecimiento de comercio debe cumplir para poder abrir al público.
- Inscribirse en el registro mercantil
 - Diligenciar el certificado de uso de suelos
 - Adquirir el certificado de Sayco & Acinpro
 - Adquirir el concepto sanitario
 - Certificado de seguridad
 - Control de pesas y medidas
 - Lista de precios
 - Inscripción en el Rut
- El control sobre el cumplimiento de los requisitos mencionados lo ejercen las autoridades competentes, y en caso de incumplimiento el funcionario competente procederá a imponer las sanciones aplicando el procedimiento establecido en el libro primero del Código Contencioso Administrativo.

➤ **Sanciones**

1. Imponerle multas sucesivas hasta por 5 salarios mínimos mensuales por cada día de incumplimiento y hasta por el término de 30 días calendario.
2. Ordenar la suspensión de las actividades comerciales desarrolladas en el establecimiento, por un término de 30 días, para que cumpla con los requisitos de la ley.
3. Ordenar el cierre definitivo del establecimiento de comercio, si transcurridos 30 días de haber sido sancionado con las medidas de suspensión, continúa sin observar las disposiciones contenidas en el presente decreto, o cuando el cumplimiento del requisito sea imposible.

2.2 Marco teórico

Una definición del concepto de seguridad, es el acto de protección que articula un sistema para con su entorno. Una condición natural que busca todo ser viviente, organización o colectividad para poder existir, desarrollarse y cumplir sus propósitos en sus múltiples actividades.

En la página de Internet de la Cámara de Comercio de Bogotá menciona consejos básicos para los casos de Hurto a Establecimientos Comerciales:

- Involucre a todos sus empleados en las estrategias de seguridad de su establecimiento.
- Evite abrir o cerrar su establecimiento sin la compañía de otros empleados.

- Tome precauciones extras si su establecimiento funciona en horarios extendidos.
- Asegúrese de tener un empleado responsable de instalar la alarma, cerrar las ventanas, puertas y candados.
- Conozca y participe en los Programas de Seguridad y Prevención Ciudadana en su cuadra. (Frentes Locales de Seguridad, Programa Zonas Seguras).
- Establezca vínculos con los policías comunitarios y los miembros de su comunidad.
- Asegure todas las entradas y salidas durante la noche.
- Verifique que todas las puertas, mallas y rejas de su establecimiento se encuentren en buen estado.
- Instale una alarma contra robo certificada. La Policía puede aconsejarlo.
- Mantenga una buena iluminación en el exterior de su establecimiento, si el alumbrado público de su cuadra o barrio no funciona contacte la empresa de energía para programar su reparación.
- Mantenga los límites de su establecimiento seguros, verifique techos, alcantarillas y las condiciones de sus edificaciones vecinas.
- Considere implementar un circuito cerrado de televisión.
- Asegúrese de que sus empleados sean de confianza, siempre estén alerta y

bien informados en procedimientos de prevención del crimen. Usted puede entrenar a sus empleados mientras se encuentran trabajando.

- Establezca procedimientos de seguridad, por Ejemplo: cuándo llamar a la Policía, cómo manejar efectivo, cómo utilizar los equipos de seguridad y los procedimientos de cierre del establecimiento.
- En caso de detectar conductas sospechosas avise a las autoridades.
- Prevenga el fraude verificando los informes de tarjetas débito y crédito con las entidades financieras.
- Buen servicio y atención a la comunidad genera reconocimiento e interés en la seguridad de su establecimiento.
- Establezca un espacio de retroalimentación con sus empleados, discuta las modalidades de hurto y manténgalos informados sobre temas de seguridad del entorno de su establecimiento.
- Si se encuentra en una situación violenta o agresiva, no tome riesgos, su seguridad personal es lo primero, en caso de una situación potencial de peligro tenga en cuenta estos tips:
- No tome riesgos personales, reconozca las señales de peligro para prevenir agresiones.
- Observe signos de alerta en clientes sospechosos como: lenguaje hostil, nerviosismo o aliento a alcohol.

- Evite acciones que pueden desencadenar conductas violentas como: ubicarse a corta distancia de la gente, apuntar, tocar o dar la espalda.
- Mantenga la calma y tenga un comportamiento lo más normal posible.
- Tenga preparado un plan de contingencia y utilícelo.
- Avise a las autoridades si es necesario”.

2.3 Pasos a seguir para la realización del plan general de seguridad preventiva

Trabajo de Campo. En esta etapa se deberá recopilar toda la información de carácter general que incluya elementos como: cartografía, topografía, espacio físico de las instalaciones, vías de comunicación, datos históricos estadísticos sobre incidentes en el lugar, datos sobre población y servicios, información sobre medidas de seguridad previamente establecidas, así como un estudio del espacio interior de las instalaciones identificando los puntos de acceso, tránsito y evacuación.

Análisis de Riesgos. A fin de poder realizar el análisis de referencia se deberán identificar las zonas vulnerables de la estructura física, los riesgos de la propia seguridad de las instalaciones y el probable agente lesivo; paralelamente se deberán establecer las medidas de seguridad adecuadas a las necesidades de cada establecimiento, dependencia o institución.

Para identificar las zonas vulnerables deberán tomarse en consideración aspectos como:

Características de la Estructura Física:

- Puntos débiles en las instalaciones.
- Actividad del establecimiento, dependencia u organismo.
- Probable magnitud del daño que se pudiera provocar.
- Posibles alteraciones en la operatividad del establecimiento, dependencia o institución.

Determinación de Riesgos y Amenazas.

Para determinarlos se sugiere:

- Analizar antecedentes de eventualidades;
- Estudiar el objeto de protección;
- Analizar instalaciones y espacio físico;
- Hacer un repaso del catálogo general de amenazas.

Al revisar detalladamente las amenazas, se recomienda determinar las vulnerabilidades que se pudiesen encontrar dentro del establecimiento, dependencia o institución, y empezar a establecer las medidas de seguridad adecuadas, apoyándose en un Plan General de Amenazas propio y adecuado a las actividades y características del establecimiento, dependencia u organismo.

Estudio del Agente Lesivo.

Para la realización del estudio del agente lesivo, se deberá tomar en cuenta:

- Modus Operandi.
- Posibles motivaciones para causar el daño.
- Conocimientos sobre la posible información que el agente pueda tener sobre el establecimiento, dependencia o institución.
- Posibilidades y probabilidades de daño.
- Conocimiento de las actividades antisociales más recientes del agente.
- Debilidades operacionales del agente.

El estudio de las amenazas y del agente lesivo se encuentran muy interrelacionados, por tanto, pueden analizarse conjuntamente para ir definiendo las medidas de seguridad necesarias.

Vulnerabilidades: Deberán valorarse previamente los puntos débiles en la estructura de las instalaciones de los diversos establecimientos, dependencias u organismos en función de la potencialidad real de la amenaza del agente lesivo.

Estos puntos estarán determinados por las condiciones de exposición de las personas o áreas a proteger y la probabilidad de que el bien sea dañado, buscando identificar los orígenes potenciales de la amenaza y las consecuencias de la eventualidad.

Se considerarán puntos vulnerables, entre otros:

- Espacio perimetral deficiente.
- Procedimientos de control deficientes de acceso a las instalaciones.
- Falta de coordinación con las fuerzas de Seguridad Pública.

- Falta de equipo de comunicación y medios tecnológicos para la seguridad física.
- Alumbrado deficiente.
- Personal de seguridad insuficiente y deficiente en capacitación.
- No contar con las vías de acceso adecuadas al área perimetral.
- Edificaciones con muchas puertas y ventanas que impliquen una endeble seguridad.
- Instalaciones de drenaje de grandes dimensiones sin rejillas protectoras.
- Deficiencias en comunicación del área de seguridad con altos mandos en el establecimiento, dependencia u organismo.

Áreas de Seguridad: Estas deberán determinarse por cada establecimiento, dependencia u organismo en lo particular, de acuerdo a su naturaleza, en virtud de la diversidad de riesgos y amenazas.

De acuerdo al siguiente esquema se pueden clasificar las áreas de seguridad atendiendo a la estructura, características y condiciones de probabilidad en eventualidades que en ellas se presente como: (I) Baja, (II) Media, (III) Alta, (IV) Muy alta.

Niveles de Protección: Son las medidas que se podrán adoptar según sea el nivel de protección determinado y establecido, de acuerdo a:

- Clasificación del establecimiento, dependencia u organismo.
- Grado de vulnerabilidad.

- Nivel de riesgo conforme a las amenazas y al agente lesivo.

Nivel de Protección:

Bajo:

- Acceso controlado;
- Medidas de seguridad básicas;
- Personal capacitado;
- Buena iluminación;
- Buena supervisión;
- Contar con Plan de Seguridad Preventiva.

Medio:

- Impedir, detectar, evaluar, reaccionar ante cualquier eventualidad;
- Contar con una zona de seguridad perimetral;
- Contar con equipos detectores de acceso avanzados;
- Personal capacitado;
- Buena supervisión;
- Buena iluminación;
- Contar con Plan de Seguridad Preventiva;
- Implementación de patrullaje.

Alto:

- Impedir, detectar, evaluar, reaccionar y neutralizar cualquier eventualidad;
- Detección perimetral con iluminación y control de accesos por medio de Inspección automatizado y circuito cerrado de televisión;
- Sistema de alarma centralizado y alimentación de energía, redundantes;
- Contar con personal capacitado;
- Contar con otros sistemas de detección avanzados;

- Implementar un Plan de Seguridad Preventiva;
- Mantener coordinación con elementos de seguridad exteriores;
- Contar con unidad de patrullaje;
- Contar con unidad de intervención (reacción).

Una vez determinadas las zonas de seguridad y niveles de protección requeridos en cada establecimiento, dependencia u organismo, se sugiere elaborar el diseño preliminar de la seguridad física general sobre la totalidad de las instalaciones de la entidad que podrá realizarse por el responsable de la seguridad.

Diseño Final: Es la etapa de enlace con las áreas directivas y de administración en la que se deberá intercambiar información y analizar detalladamente el Plan de Seguridad Preventiva, revisando toda la documentación recopilada realizando los ajustes necesarios considerando las limitaciones.

Este diseño final estará a cargo de entidades y empresas de seguridad que deben cumplir las funciones:

- El análisis de situaciones de riesgo y planificación y programación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad.
- La organización, dirección e inspección del personal y servicios de seguridad privada.
- La propuesta de los sistemas de seguridad que resulten pertinentes, así como la supervisión de su utilización, funcionamiento y conservación.

- La coordinación de los distintos servicios de seguridad que de ellos dependan con actuaciones propias de protección civil, en situaciones de emergencia, catástrofe o calamidad pública.
- Asegurar la colaboración de los servicios de seguridad con los de las correspondientes dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- En general, velar por la observancia de la regulación de seguridad aplicable.

Dentro de los sistemas de seguridad utilizados por establecimientos comerciales se encuentra aquellos basados en cámaras de vigilancia.

Los sistemas garantes basados en la tecnología referida a las CÁMARAS DE SEGURIDAD, han venido actualmente en brindar un fuerte apoyo al tema de la seguridad integral, aludiendo entre sus virtudes ejercer una VIGILANCIA PREVENTIVA, mediante el registro visual de sucesos, entre los más importantes los de carácter delictual.

Su incorporación y aplicación en el mercado, va dirigida a asegurar un amplio espectro de ambientes y lugares, que van desde: Empresas de diversas rubros; Centros Comerciales; Supermercados; Aeropuertos; Condominios y Viviendas particulares; Vías Públicas; Centros de Eventos; Transporte Público; Gran Minería y Establecimientos Educativos, entre otros.

Estos nuevos sistemas están principalmente basados en una plataforma computacional que permite la visualización/grabación de grupos de cámaras (en formatos de 4,8,16 cámaras como estándar) durante las 24 horas del día, manteniendo como característica relevante el almacenamiento digital de las imágenes obtenidas desde las cámaras en discos duros, de la misma forma en que un archivo se guarda en un PC.

Esta función permite, entre otros beneficios, obtener una mayor calidad de las imágenes grabadas sin deterioro en el tiempo, grabación circular sin necesidad de reemplazar cintas (esto es, que dependiendo de la capacidad de los discos duros, se pueden almacenar varios días continuos de grabación que se van renovando en forma automática), y entre otros una fácil búsqueda automatizada de las imágenes grabadas sobre la base de fechas, horas, número de cámara, sistemas de alarmas, etc.

Características Relevantes

- Grabación seleccionada por el usuario
- Funcionamiento como Servidor de Cámaras
- Conexión a cámaras PTZ o cámaras DOMO
- Excelente calidad de imagen en un archivo pequeño
- Notificaciones configurables por el usuario

Algunos tipos de cámaras comunes en el mercado



CAMARAS IP: Estas funcionan sobre la base de una red Lan o Internet, son de fácil instalación e incorporan un servidor Web para posibilitar su configuración y operación, por lo que solo se necesita un computador con conexión a Internet o dentro de su red Lan para conectarse a ellas, especificando su identificador IP e ingresando la correspondiente contraseña. Estas incluyen funciones de monitoreo, grabación y búsqueda de imágenes previamente grabadas.

Otro sistema de seguridad en los Establecimientos comerciales son los SISTEMAS DE SEGURIDAD que durante los últimos años, se ha registrado una tendencia a nivel mundial que indica un importante crecimiento en la actividad de la seguridad privada.

Las empresas suelen prestar cuatro tipos de servicios

- La instalación de alarmas de intrusión; es decir, aquellas que, ya sea que cuenten con sistema infrarrojo o de otro tipo, detectan las intrusiones en una vivienda y hacen sonar la alarma de seguridad).
- La instalación de alarmas técnicas; un ejemplo de este tipo de alarmas es aquellas que se utilizan para detectar humo.
- Alarmas personales, monitoreo y seguimiento de un individuo y cobertura médica donde sea que se encuentre)
- Sistemas de video vigilancia, también conocidos como “circuito cerrado de televisión

2.4 Marco conceptual

- **Amenaza:** Es todo daño o peligro previsible a personas, bienes e información.
- **Anillos de Seguridad:** Son los espacios físicos segmentados dentro de las instalaciones del establecimiento, dependencia o institución, a efecto de realizar un análisis cualitativo de la estructura física detectando zonas y puntos sensibles, vitales y vulnerables en las mismas.
- **Artículos Personales:** Los bienes de uso personal que se pueden portar consigo, aplican a esto ropa, comida, etc. No aplican cámaras, radios, etc.
- **Campo de Acción:** comprende el entorno y áreas internas de una empresa o lugar a custodiar.
- **Cultura de Seguridad:** Conocimientos adquiridos por la persona, personas y centro públicos en general, tendientes a prevenir la comisión de actos antisociales en menoscabo de su persona, integridad física y/o bienes, así como su preservación misma.
- **Estrategias:** Conjunto de disposiciones mediante las cuales se alcanza un objetivo o fin determinado.
- **Hecho Antisocial:** Es aquél acto que vulnere algún bien jurídico, tipificado o no como delito.
- **Plan General de Seguridad Preventiva.** Son aquellos documentos que contienen los lineamientos determinados por un establecimiento, dependencia o institución, los cuales tienden a prevenir en el mayor grado posible todo hecho antisocial contra la seguridad de las personas, objetos, mercancía,

información, documentos, instalaciones, valores, equipo y bienes en general dentro de cada organismo.

- **Riesgo:** Toda causa potencial que pueda generar con cierta probabilidad y cierta certidumbre acontecimientos de los que resulten daños y/o pérdidas de cualquier índole.
- **Seguridad de Instalaciones:** se establece el cubrimiento de medianas y grandes superficies donde el personal administrativo y operativo es mínimo, tales como bodegas.
- **Seguridad Electrónica.** Hace referencia a los elementos que son de ayuda para prestar una buena seguridad como son circuito cerrado y monitoreo , radios, y alarmas.
- **Seguridad Física:** Se refiere a la cobertura de seguridad que se brinda a funcionarios y clientes que se encuentren dentro de las instalaciones.
- **Seguridad Personal:** compuesta por un grupo de personas capacitadas para proteger y resolver cualquier eventualidad que se pueda presentar en dicho campo, como protección a dignatarios y altos ejecutivos.
- **Seguridad Preventiva:** Es la protección de la vida, integridad física, bienes y posesiones, a través de un análisis de riesgos, acciones y medidas precautorias pertinentes, que tienen como finalidad la reducción de contingencias o eventualidades en el mayor grado posible, ante hechos de carácter natural o de conductas antisociales.
- **Siniestro:** Es la realización del riesgo.

- **Terrorismo:** Actos realizados en contra de las personas, las cosas o servicios públicos que produzcan alarma o temor en la población o a un grupo o sector de ella, para perturbar la paz pública o tratar de menoscabar la autoridad del Estado o Municipio o presionar a la autoridad para que tome una determinación, utilizando explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o por incendio, inundación o por cualquier otro medio violento.
- **Zonas Sensibles:** Zonas físicas endebles del establecimiento, dependencia o institución que una vez dañados permiten el acceso a la misma o que implican una cierta afectación física a la estructura.
- **Zonas Vitales:** Espacios físicos vulnerables del establecimiento, dependencia o institución cuyo daño puede paralizar parcial o totalmente el funcionamiento de los mismos.
- **Zonas Vulnerables:** Espacios físicos de las instalaciones de fácil acceso o destrucción que pueden implicar un paro parcial o total del funcionamiento.

3. DISEÑO METODOLÓGICO BÁSICO

3.1 Población y muestra

La Población se define como el conjunto de elementos a los cuales se dirige o se refiere la investigación, y se basa en cuatro características: contenido, tipo de unidades o elementos, ubicación espacial y ubicación temporal.

Para la presente investigación se tomo como población 173 empresas registras en Cámara de Comercio, según informe detallado por la entidad, donde indica NIT, Razón Social, Representación, Fecha de Renovación, Email, Teléfono, Reporte de Activos, N° de empleados y la actividad económica que desarrolla. Dicha actividad económica esta orientada a la prestación de servicio telefónico y transmisión de datos a través de redes (Internet). Todas ellas ubicadas en la ciudad de Palmira – Valle.

3.2 Sistema de muestreo

El muestreo realizado busca determinar que prototipos de seguridad adoptan los establecimientos comerciales y si esto responde a la cantidad abarcada por la presente investigación. Como muestra se tomaron 25 empresas que se relacionan a continuación:

Nº	NIT	RAZON SOCIAL	DIRECCION	TELEFONO	ACTIVIDAD
1	84.084.748-6	Agudelo Padilla Juan Pablo	Avenida Principal Roza Diagonal Plaza de Mercado	2685521	Telefónica celular
2	16.282.956-3	Sierra Holguín Carlos Alberto	Cl. 35 N° 1-37	2734932	Servicios Telefónicos
3	31.173.464-9	Coronado Ochoa Francia Elena	Cll 30 N° 33-64	2722403	Servicios Telefónicos
4	16.280.357	Tigrreros Reyes Luis Fernando	Cll 32 N° 27 -5 7	2813848	Servicios Telefónicos
5	94.316.539-7	Ramírez Chávez Héctor Javier	Cll 32B N° 4E-104	2712944	Servicio de Transmisión de datos a través de redes
6	16.241.757-9	Rengifo Noé	Cll 33 N° 22-07	2701406	Servicios Telefónicos
7	815.000.066-6	Comunicaciones Versalles Ltda.	Cll 42 N°28-10	2740902	Servicios Telefónicos
8	29.280.446-4	Arias de Gutiérrez Aleyda	Cll 42 N°9A-04	2729481	Servicio de Transmisión de datos a través de redes
9	38.824613-5	Rave Garay Luz Mery	Cll 55ª N° 45-04	2709405	Telefonía Celular
10	2.679.234 - 9	Olaya Barrera Edilberto	Cll 69 N° 30 - 78	2749013	Servicios Telefónicos
11	900.168.886-1	Comunicaciones Palmira E.U	Cll. 42A N° 9ª - 77	2817749	Servicios Telefónicos
12	900.151.079-3	Asesorías Líder en Comunicaciones ASLICOME E.U	Cll. 48 N° 25 – 74	2709461	Servicios Telefónicos
13	29.659.382-3	Reyes Gutiérrez Carolina	Cll31A N° 1E-34	3117162016	Servicios Telefónicos
14	830.500.504-7	Telecomunicaciones Villa de las Palmas Ltda.	Cll32A N°33-60	2729616	Servicios Telefónicos
15	900.167.706-8	Ponce y Espinosa Comunicaciones Ltda.	Cll36 N° 13 - 68	2756822	Servicios Telefónicos
16	48.571.271-3	Vivas Reyes Blanca Delay	Cra 1 N° 33B-29	2700000	Servicio Celular
17	66.956.035-0	Cabal Parra Giovanna	Cra 17 N° 30-29	3154840945	Servicios Telefónicos

18	31.148.923-2	Sánchez Velasco Alba Nelly	Cra 19 N° 38-20	2808238	Servicio de Transmisión de datos a través de redes
19	31.932.189-5	Aguado Hernández Luz Myriam	Cra 25 N° 23 - 27	2814112	Telefónica celular
20	14.967.668 - 1	Pérez Lopera Javier Antonio	Cra 27 N° 36 - 39	281 2613	Telefónica Celular
21	900.169.937-7	Mundo Éxito Comunicaciones E.U	Cra 29 N° 28 - 55	275 9108	Servicios Telefónicos
22	13.093.569-4	Caicedo Gómez José Fernando	Cra 30 N° 36-05	2755880	Servicios Telefónicos
23	27.879.937-1	Bohórquez Marín Flor Elsa	Cra 30 N° 46A-07 Esquina	2747675	Servicios Telefónicos
24	14.700.092-2	Zambrano Montenegro William Ferney	Cra31 N° 67 - 237	2754755	Servicio de Transmisión de datos a través de redes
25	815.0045.498-7	S&S Comunicaciones E.U	Cra41 N° 64-39	2731681	Servicios Telefónicos

3.2.1 Determinístico. Las empresas dedicadas a Café Internet registradas en Cámara de Comerciante como comerciante activo y que funcionan de forma irregular en la ciudad de Palmira es una cantidad significativa, de acuerdo al censo realizado la nuestra tomada pertenece a 25 establecimientos comerciales que se encuentran dentro del grupo de estudio.

3.3 Técnicas e instrumentos para recolectar información.

3.3.1 Observación. Para la presente investigación, la recolección de información se hace utilizando la encuesta. De acuerdo a lo analizado, a continuación se planea una guía para valorar el sistema de seguridad de este tipo de establecimiento:

- **Análisis de riesgo:** identificar los riesgos de seguridad de las instalaciones y el probable agente lesivo.
- **Niveles de protección:** establecer medidas de seguridad adecuadas a las necesidades de cada establecimiento, dependencia o institución, estas se podrán adoptar de acuerdo a:
 - Sitios vulnerables.
 - Nivel de riesgo
 - Amenazas
 - Agente Lesivo

Una vez determinado cuales son los riesgos, amenazas, sitios más vulnerable y requerimientos en el nivel de protección para cada establecimiento, se establecerán las medidas de seguridad que requieran, así como los procedimientos y estrategias de reacción que se consideren adecuados, que en su conjunto integrarán su Plan General de Seguridad Preventiva.

4. DEFINICIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO

4.1 Descriptivo

De acuerdo con lo que pretende el investigador, se realiza este tipo de estudio ya que se recogen hechos, situaciones y elementos que son propios a la realidad estudiada, los cuales se convierten en información.

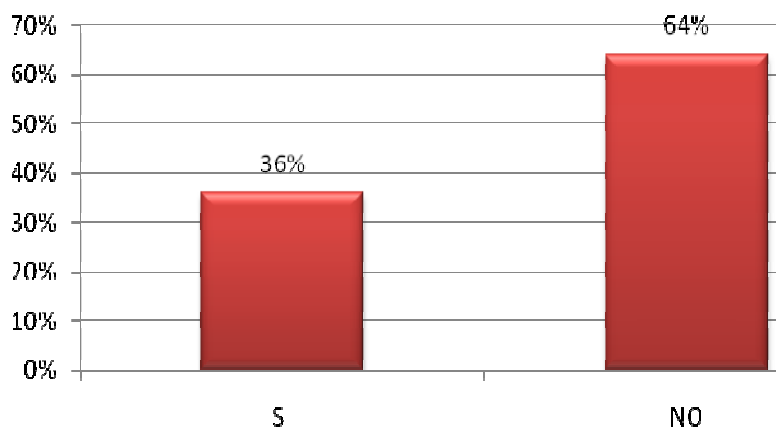
5. ENCUESTA

ASPECTOS GENERALES QUE SE DEDUCEN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

1. El 64% de las empresas encuestadas no establecen vínculos con los policías comunitarios y los miembros de su comunidad, según lo manifestado en el desarrollo de la encuesta y un 36% lo realizan cuando lo consideran necesario.

SI	36%	9
NO	64%	16
TOTAL	100%	25

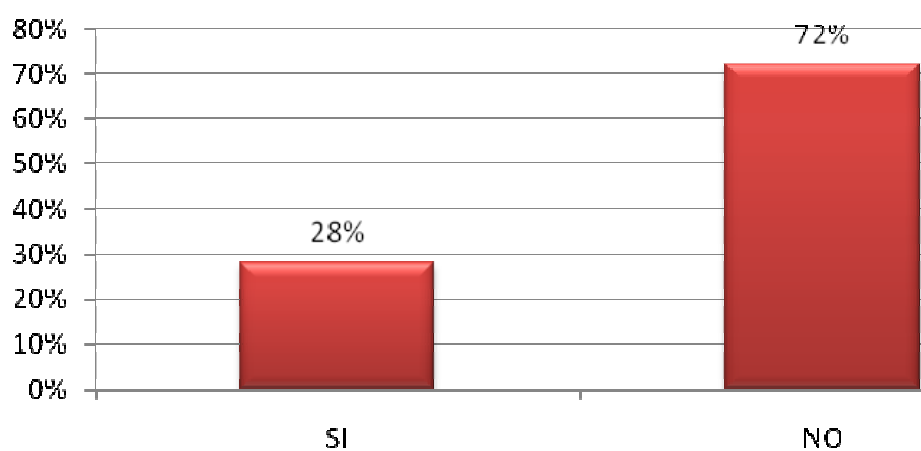
VINCULO POLICIA COMUNITARIA Y MIEMBROS DE LA COMUNIDAD



2. Solo el 28% del sector de estudio tienen conocimiento sobre sistemas de seguridad, y un 72% manifiestan que desconocen los métodos que se deben tener en cuenta en protección de los bienes físicos y a nivel humano latentes en el establecimiento comercial.

SI	28%	7
NO	72%	18
TOTAL	100%	25

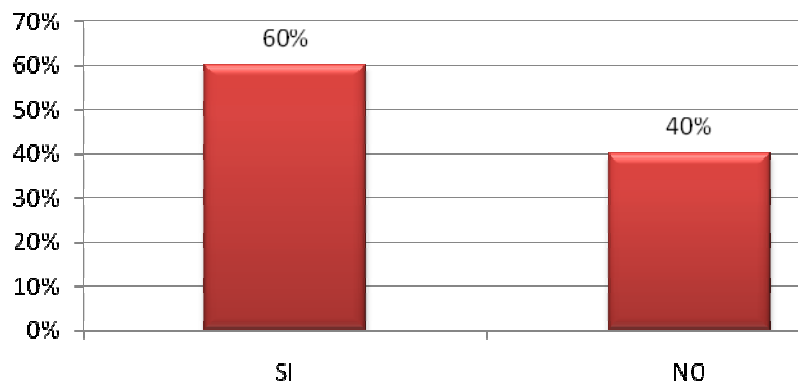
CONOCIMIENTO SISTEMAS DE SEGURIDAD



3. El 60% dan aviso a las autoridades cuando detectan conductas sospechosas de delincuentes que buscan hacer daño / peligro para quienes se encuentran en el establecimiento.

SI	60%	15
NO	40%	10
TOTAL	100%	25

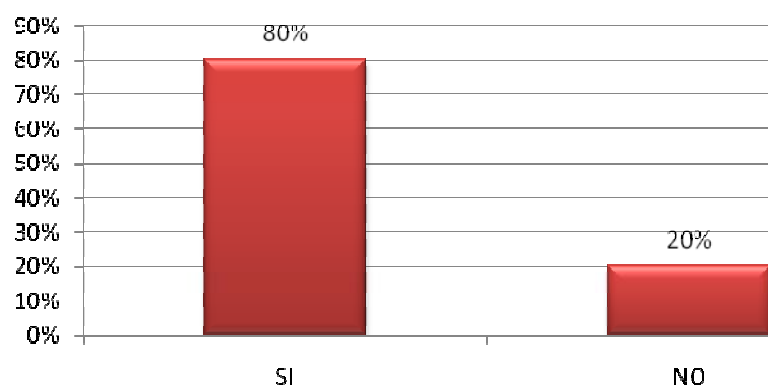
AVISO A LAS AUTORIDADES EN CASO DE SOSPECHA



4. Al momento de cerrar el establecimiento el administrador o encargo en un 80% se encuentra en compañía de un empleado y solo una 5% acostumbran terminar la jornada a acompañado de los últimos clientes.

SI	80%	20
NO	20%	5
TOTAL	100%	25

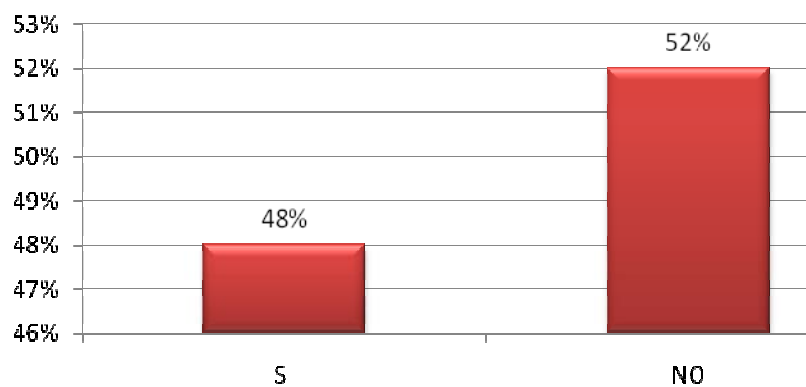
CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO EN COMPAÑÍA DE UN EMPLEADO



5. El buen estado de puertas y mallas en los establecimientos encuestados son verificados solo en un 48% de tal manera que un 52% no acostumbran confirmar la situación de puertas y mallas de seguridad que rodean el establecimiento.

SI	48%	12
NO	52%	13
TOTAL	100%	25

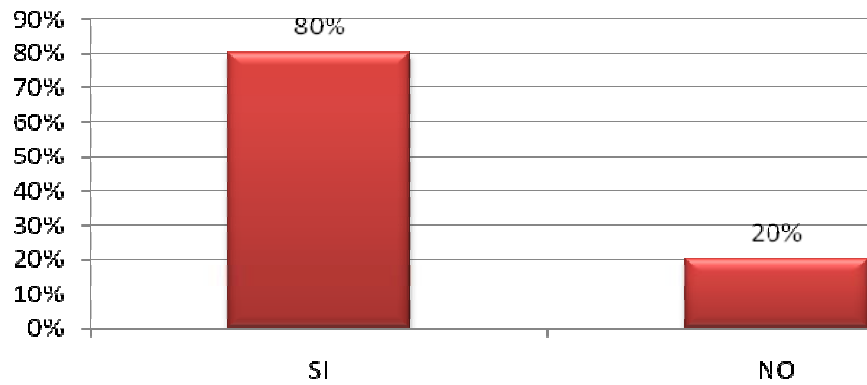
VERIFICACION DE PUERTAS Y MALLAS EN BUEN ESTADO



6. Un 80% de las empresas expresa que sus empleados son integrados en las estrategias de seguridad de su establecimiento, mientras que un 20% no lo consideran.

SI	80%	20
NO	20%	5
TOTAL	100%	25

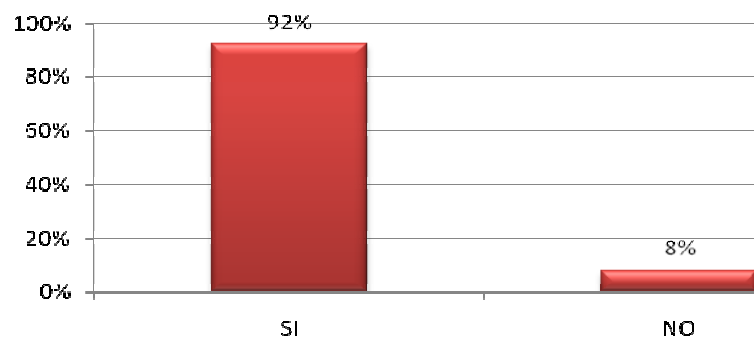
EMPLEADOS INTEGRADOS A LAS ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD



7. La buena iluminación en el exterior de los establecimiento esta representado en un 92%, de acuerdo a los resultados de la encuesta. Solo el 8% no disponen una buena iluminación.

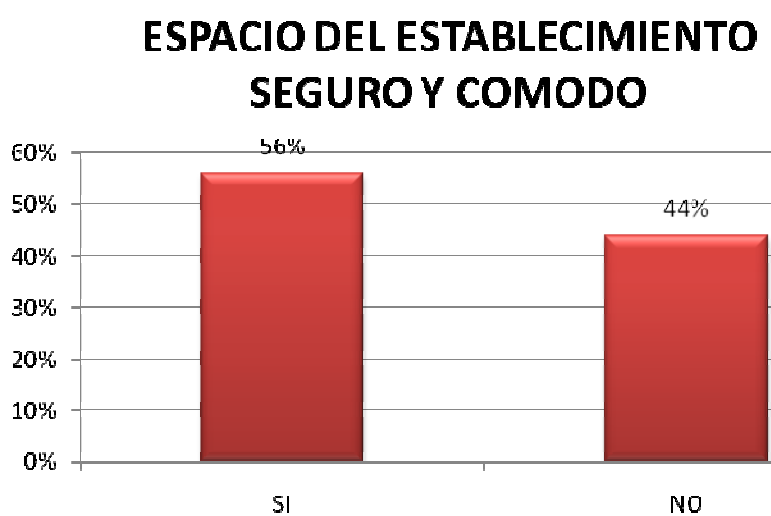
SI	92%	23
NO	8%	2
TOTAL	100%	25

ILUMINACIÓN EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO



8. El 56% demostraron que consideran que el espacio físico del establecimiento es seguro y cómodo, el 44% no lo consideran.

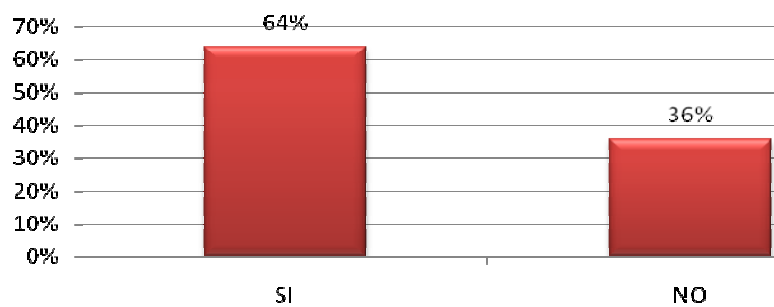
SI	56%	14
NO	44%	11
TOTAL	100%	25



9. Las empresas reconocen que en ocasiones han tenido inconvenientes de robo - atraco con delincuentes dentro o fuera del establecimiento en un 64% colocando en peligro la integridad física de las personas y equipo de trabajo (partes computador, celulares, etc.)

SI	64%	16
NO	36%	9
TOTAL	100%	25

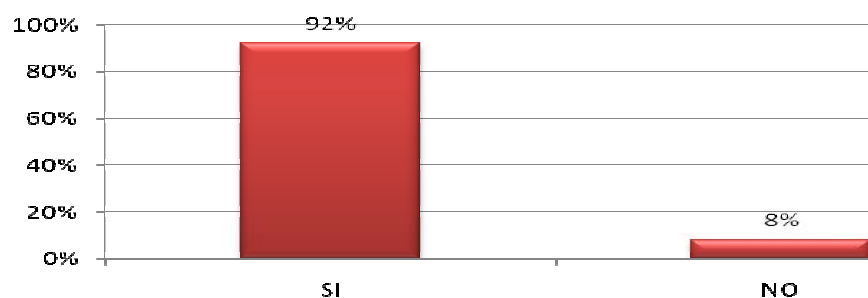
INCONVENIENTES CON DELINCUENTES DENTRO Y FUERA DEL ESTABLECIMIENTO



11. El 92% considera que su empresa puede ser víctima de la delincuencia.

SI	92%	23
NO	8%	2
TOTAL	100%	25

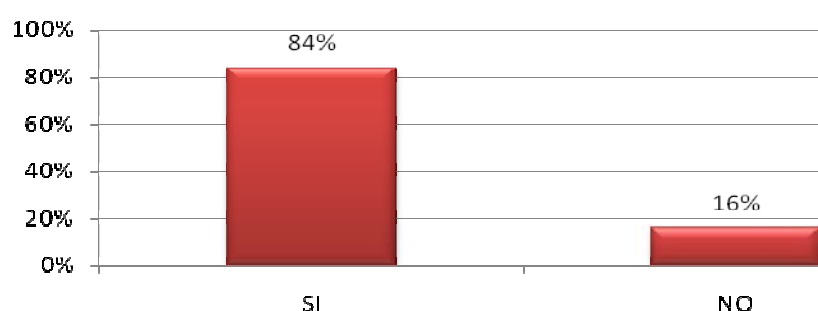
LA EMPRESA VICTIMA DE LA DELINCUENCIA



12. En la actualidad el 84% de las empresas manifiestan que no cuentan con un sistema de seguridad que garantice la custodia de los activos.

SI	84%	21
NO	16%	4
TOTAL	100%	25

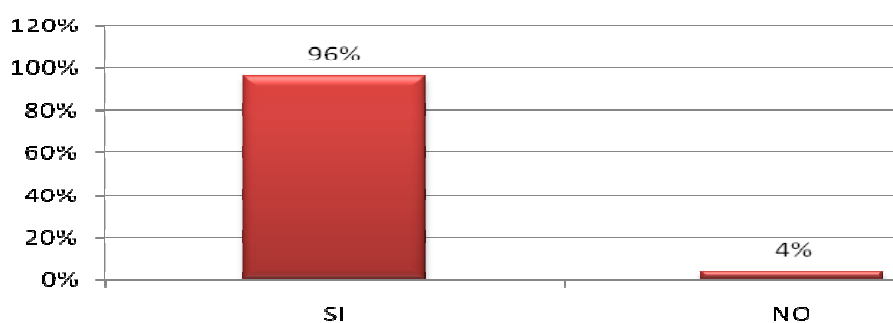
SISTEMA DE SEGURIDAD QUE GARANTIZA LA CUSTODIA DE LOS ACTIVOS



13. El 96% demostraron su interés al considerar que es importante establecer alternativas que den solución a la inseguridad que se vive en el Palmira.

SI	96%	24
NO	4%	1
TOTAL	100%	25

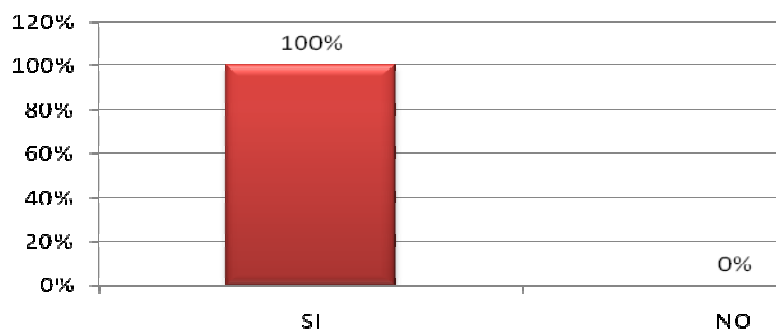
IMPLEMENTAR ALTERNATIVAS QUE DAN SOLUCION A LA INSEGURIDAD



14. El 100% de las empresas reconocen que es importante recibir capacitación acerca de MECANISMO DE SEGURIDAD que brinde la seguridad tanto al personal como a los activos he instalaciones de los establecimientos.

SI	100%	25
NO	0%	0
TOTAL	100%	25

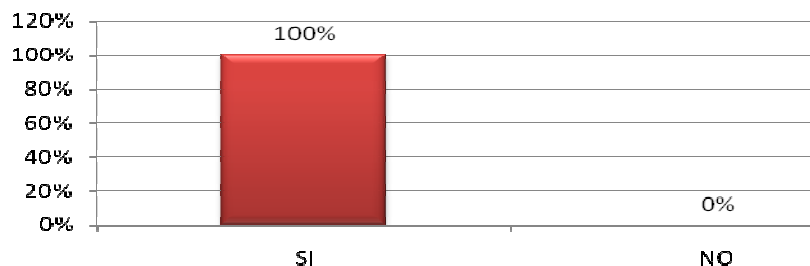
CAPACITACION MECANISMOS DE SEGURIDAD



15. Igualmente el 100% implementaría un sistema de seguridad en su establecimiento de comercio que se ajustara a su capacidad económica

SI	100%	25
NO	0%	0
TOTAL	100%	25

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD AJUSTADO A LA CAPACIDAD ECONÓMICA



Los resultados arrojados por la permiten evidenciar falencias en los empresarios y sus colaboradores, generadas por el desconocimiento de la importancia en contar con alguna de las alternativas de seguridad que ofrece el mercado o el prepararse así mismo en ese nuevo rol de manera tal, que generen una cultura y seguridad preventiva.

Los empresarios del sector en estudio, aunque consideran que la implementación de un esquema de seguridad puede ser demasiado costosa, están de acuerdo en implementar y capacitarse en sistemas de seguridad.

Es importante, adicionalmente que los establecimientos de comercio dedicados a CAFÉ INTERNET de la ciudad de Palmira, contemplen la importancia de invertir en seguridad y dejar de ver este beneficio como un costo no recuperable.

La inversión en seguridad es importante, ya que garantiza la permanencia del patrimonio e infraestructura, además brinda bienestar a las personas que se relacionan con la empresa (funcionarios, usuarios y comunidad).

6. PROPUESTA

La propuesta busca establecer recomendaciones y lineamientos generales de seguridad, encaminada a la creación y fomento de una cultura de seguridad preventiva orientada a la protección del recurso humano, información, bienes muebles, inmuebles e intangibles en los establecimientos comerciales destinados a CAFÉ INTERNTER ubicados en la ciudad de Palmira – Valle.

1. Hacer uso del servicio básico de la Policía, caracterizado por el trabajo conjunto con las autoridades civiles y la comunidad en general, cuya acción parte del conocimiento real de las condiciones de Convivencia y Seguridad Ciudadana, priorización de la problemática, formulación de estrategias de solución y elaboración de planes de trabajo basados en la toma de medidas de seguridad en pro de los negocios del municipio.
2. Brindar capacitación en materia de MECANISMOS DE SEGURIDAD adecuado a las necesidades y recursos de las empresas, contando con la ayuda de personal con experiencia para evaluar las medidas de seguridad, recordando que un sistema de seguridad constituye todos los aspectos del negocio, es decir, que abarque cada nivel:
 - Físico
 - Humano
 - Lógico
 - Logístico

Nivel Físico

- Condiciones físicas de seguridad (rejas, alarmas, dispositivos, etc.).

- Prevención de catástrofes (incendios, tormentas, cortes de fluido eléctrico, sobrecargas, tormentas, terremotos, etc...)
- limitación de acceso (llaves, control de personal, listas de acceso, etc...)
- Vigilancia (cámaras, guardias jurados, etc...)
- Sistemas de contingencia (extintores, fuentes de alimentación ininterrumpida, estabilizadores de corriente, fuentes de ventilación alternativa, etc...)
- Sistemas de recuperación (copias de seguridad, redundancia, sistemas alternativos geográficamente separados y protegidos, etc...)
- Entradas y salidas de equipo de trabajo.

Nivel Humano

- El administrador o responsable directo del negocio.
- Las personas que deben tener acceso al sistema como usuarios del mismo – clientes.
- Las personas relacionadas con el mismo como terceros, proveedores.
- Las personas ajenas al negocio.
- Crear una red de Café Internet que aproveche su conectividad para transferir información que permita identificar las amenazas.

Nivel Lógico: Reparto de responsabilidad, por ser el mas comúnmente utilizados, a menudo incluso involuntariamente. Es muy importante pues en este caso disponer de administradores cualificados que definan cuidadosamente a qué recursos acceden los usuarios y verifiquen que no puedan tener acceso a nada que no sea estrictamente necesario.

- Control de acceso. La delegación de autoridad puede hacerse en muchas formas, y es preciso decidir cuál de ellas es la más apropiada, definiendo a qué dominios accede cada persona sobre la que se ha delegado responsabilidad y cómo se controla el que cada una de ellas no pueda acceder a nada fuera de su dominio.

En ese sentido se pueden distinguir varias estrategias básicas:

- Delegación absoluta para un ámbito geográfico limitado
- Delegación de un área de responsabilidad funcional
- Mezclas de las dos anteriores

Nivel Logístico: Estableciendo protocolos de trabajo y políticas comunes para coordinar la labor en conjunto con los empleados.

3. Prestar asesoría en la contratación y ubicación de sistemas de seguridad haciendo claridad que el tiempo de cobertura de estos no se limita a las noches, fines de semana y festivos.

7. PLAN DE ACCION GENERAL DE SEGURIDAD PREVENTIVA / AÑO 2.008 META: Implementar de un Plan General de Seguridad Preventiva en los Café Internet de Palmira.			
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	PERIODO DE TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS / EVALUACION
1. Conformar campañas de concientización sobre la importancia de implementar mecanismos preventivos de seguridad en los CAFÉ INTERNET. 2. Implementar en los Café Internet un mecanismo de vigilancia- sistema de cámaras ubicadas en sitios estratégicos 3. Participar de las estrategias que ofrece del Plan Maestro de Seguridad Convivencia y Cultura Ciudadana con la Alcaldía de Palmira 4. Iniciar el proceso de instalación de las alarmas comunitarias en las cuadras o perímetro de ubicación de los Café Internet 5. Invitar a los propietarios de Café Internet a participar de charlas y capacitaciones dictadas por la Alcaldía, Policía y Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana. 6. Conformar una red de comunicación entre propietarios de café internet.	Crear grupos de cinco (5) líderes por barrio encargados de llevar a cabo las campañas (Resp. Líder nombrado por Barrio)	(15 días) 15 AL 30 de Abril de 2.008	Con la ejecución de las actividades se espera una concientización masiva de los comerciantes dedicados a Café Internet para implementar sistemas de seguridad preventiva y en unión con el Plan Maestro de Seguridad Convivencia y Cultura Ciudadana programado por la Alcaldía de Palmira se espera beneficios aprovechando la atención de las comisarias de policía las 24 horas y las Juntas de Acción Comunal de cada uno de los barrios; la Implementación de la red de comunicaciones de apoyo junto con la fuerza pública, empresas de seguridad privada y departamentos de seguridad y una especial atención la participación en el Plan de Desarrollo del Municipio de Palmira, haciendo uso de las alarmas comunitarias y finalmente con un alto porcentaje de participación de los comerciantes a charlas y capacitaciones lideradas por la Alcaldía, Policía y Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana permite el desarrollo de un Plan de Acción encaminado a Seguridad Preventiva en la ciudad de Palmira para los establecimiento Café Internet
	Cotizar cámaras de videos que se ajusten a las necesidades de los Café Internet (Resp. Propietario del Establecimiento)	(15 días) 1 al 15 de Mayo de 2.008	
	Con la Junta de Acción Comunal de los Barrios iniciar la instalación de las alarmas comunitarias (Resp. Líder por Barrio).	(14 días) 16 al 30 de Mayo de 2.008	
	Obtener comunicación con funcionarios de la Alcaldía encargados de dirigir el Plan Maestro de Seguridad y así obtener apoyo económico y capacitación (Resp. Líder nombrado por Barrio).	(13 días) 17 al 30 de Abril de 2.008	
	Creación de una red de comunicación entre los comerciantes (Resp. Líder por Barrio).		
		(13 días) 17 al 30 de Abril de 2.008	

Preparado por: **CELEN MARTINEZ DIAZ**

Fecha: Abril 10 de 2.008

**PLAN DE ACCION GENERAL DE SEGURIDAD PREVENTIVA
PRESUPUESTO DEL PROYECTO - AÑO 2.008**

PLAN DE ACCION EN LOS CAFÉ INTERNET DE PALMIRA PARA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN GENERAL DE SEGURIDAD PREVENTIVA Fecha: Abril 10 de 2.008 (C) Valores por Café Internet				
Partida Presupuestaria	Cantidad Solicitada	Aportación Café Internet	Otras Fuentes	Total por partida
1. Gasto de papelería y publicidad	\$500.000	\$500.000©	-0-	\$500.000
2. Compra de Cámaras de video por cada Establecimiento.	\$600.000	\$600.000©	-0-	\$600.000
3. Transporte y viáticos – diligencia en la Alcaldía	\$200.000	\$200.000©	-0-	\$200.000
4. Alarmar comunitarias por cuadra o perímetro acordado	\$1.000.000	-0-	\$1.000.000(p)	\$1.000.000
5. Red de comunicación Café Internet	\$800.000		\$800.000(p)	\$800.000
Total	\$3.100.000	\$1.300.000	\$1.800.000	\$3.100.000
Otras Fuentes que colaboran en el proyecto: (*) Confirmada y (p) en proceso > (p) Alcaldía Municipal – Palmira Preparado por: CELEN MARTINEZ DIAZ Fecha: Abril 10 de 2.008				

RECOMENDACIONES

La situación de Palmira (Valle del Cauca) permite evidenciar los altos índices de inseguridad relacionado con hurtos mediante la modalidad de atraco.

Es necesario promover campañas en unión con el Plan Maestro de Seguridad Convivencia y Cultura Ciudadana programado por el actual alcalde RAUL ALFREDO ARBOLEDA MARQUEZ siendo partícipes de las estrategias del Plan en lo que corresponde:

1. Creación de un nuevo sistema de vigilancia de la ciudad en cuadrantes - comunas.
2. Aprovechamiento de la comisaria de policía las 24 horas
3. Apoyar la autoridad y la percepción de seguridad ciudadana en Palmira
4. Hacer acompañamiento cada 15 días a los comités de vigilancia de la policía nacional en cada uno de los CAI con el objetivo de analizar la problemática delincriminal en cada una de las comunas.
5. Implementar la red de comunicaciones de apoyo a la fuerza pública, con las empresas de seguridad privada y departamentos de seguridad.
6. Obtener sistemas electrónicos de seguridad.

Se debe reforzar la vigilancia de los Establecimientos destinados a Café Internet mediante un sistema de cámaras ubicadas en sitios estratégicos, de tal manera que genere un archivo diario de las personas que frecuentan el sitio constituyéndose como una prueba en el momento de una denuncia.

Es de especial atención la participación en el Plan de Desarrollo del Municipio de Palmira, en lo que refiere al proceso de instalación de las alarmas comunitarias, apoyar y participar en el proceso de capacitación de vigilantes de cuadra; vincularse a la red de cooperantes para prevenir actos delictivos.

Se deben realizar campañas masivas que promuevan la importancia de implementar mecanismos preventivos de seguridad en los CAFÉ INTERNET de la ciudad y a su vez vincular a otros comerciantes de cada una de las comunas a tomar conciencia de esta necesidad mediante charlas y capacitaciones lideradas por la Alcaldía, Policía y Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana.

Recomendamos a los propietarios de CAFÉ INTERNET invertir en la creación de una red que permita estar en comunicación permanente frente a cada uno de los casos que se puedan presentar, incrementando de esta manera mayor atención y presencia de autoridades en caso de ser atacados por la delincuencia.

Es necesario que se capacite en materia de seguridad a cada uno de las personas que laboran despertando en ellos, la forma de cómo reaccionar frente a un caso de hurto haciendo uso de los mecanismos de seguridad implementados.

CONCLUSIONES

- En el desarrollo del presente trabajo de grado, se pudieron conocer los problemas de inseguridad que enfrentar a diario propietarios de Café Internet de la ciudad de Palmira, considerándose cada vez una necesidad al punto de implementar mecanismo que ofrezcan tranquilidad tanto para los propietarios como clientes que suelen visitar este tipo de negocio.
- El recurso humano forma parte primordial, por encontrarse expuesto a diferentes factores que en cualquier momento pueden ser atacados por la delincuencia, esto representa un riesgo, es por ello que cualquier programa de mejoramiento continuo sobre seguridad se evidencio como una condición para el crecimiento económico de los Café Internet.
- Tomar medidas de carácter urgente, con el fin de alentar la creación de un Plan de Acción en los Café Internet de Palmira mediante la implementación del Plan General de Seguridad Preventiva que tenga relación entre comunidad y gobierno municipal, es una prioridad para la comunidad.
- Se observó con satisfacción que esta actividad posee una amplia aceptación por parte de los administradores, al tener comunicado del presupuesto que tiene actualmente el Plan Gobierno, Doctor Raúl Alfredo Arboleda Márquez, Alcalde de Palmira – Valle, destinando al Programa de Resocialización bandas y pandillas un valor estimado de \$501.000.000 para el año 2.008.
- Es pertinente concluir diciendo que los propietarios desconocían el Plan Maestro de Seguridad Convivencia y Cultura Ciudadana programado por el actual alcalde RAUL ALFREDO ARBOLEDA MARQUEZ, mecanismo que busca rescatar a la ciudad del imperio de la delincuencia. Evento que esta compuesto por inversión social para los sectores y actores generadores de

inseguridad aplicando para ello tácticas que vincula a comités de vigilancia de la policía nacional en cada uno de los CAI y la red de comunicaciones de apoyo a la fuerza pública.

BIBLIOGRAGIA

ARCHIVO EN FORMATO Adobe Reader.

- OBSERVATORIO DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CULTURA CIUDADANA

ARTÍCULOS DE PERIÓDICOS

- **Arboleda Márquez Raúl Alfredo. Programa de Gobierno.**
Seguridad para construir ciudad. Protocolizado por Escritura Pública N° 1637 del 6 de Agosto de 2.007. Pág. 2.
- **Arboleda Márquez Raúl Alfredo. Plan Maestro de Seguridad** Convivencia y Cultura Ciudadana. Pág. 23

LIBROS

- Gaspar Martínez Juan. (2004). PLANES DE CONTINGENCIA. La continuidad del negocio en las organizaciones. Edita: Díaz de Santos Madrid, Enero 2004 ISBN: 84-7978-647-7.
- Sánchez Gómez Mérelo Manuel (2001). MANUAL PARA EL DIRECTOR DE SEGURIDAD. Herramienta fundamental de trabajo y consulta para el planteamiento, análisis e implantación de sistemas y servicios de prevención de riesgos y protección de personas y bienes. Planteado para su utilización por los directores y jefes de seguridad de entidades y organismos públicos y privados, así como los directivos de empresas de seguridad. Edita: E.T. Estudios Técnicos Madrid, Junio 2001 ISBN: 84-931269-2-6.

TOMADO DE INTERNET

- [Consejo de Concertación Ciudadana](#)

Recomendaciones de seguridad preventiva para el comercio
10 Elaboración de un plan general de seguridad preventiva
www.queretaro.gob.mx/ntsp/ - 19k - [en caché](#) - [páginas similares](#)

- **RESOLUCIÓN NÚMERO 02852** DE 2006 Fecha (08 Agosto 2006)
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
¿Cómo hacer un **negocio** en **Internet** de forma segura? Publicada por 4v4t4r en Artículos sobre **seguridad**, **Seguridad** en la Web.
www.dragonjar.org/¿como-hacer-un-negocio-en-internet-de-forma-segura.shtml - 54k.

- **Frigo, Edgardo (16 de febrero de 2004).** Hacia un modelo latinoamericano De Seguridad Privada: Los nuevos desafíos en la región. Versión estenográfica de la ponencia presentada en el Primer Congreso Latinoamericano de Seguridad celebrado en Bogotá, Colombia del 24 al 26 de septiembre de 2003. Publicado en el sitio web MONOGRAFÍAS.COM por el Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. <http://www.monografias.com/trabajos15/seguridad-priv/seguridad-priv.shtml>

ANEXOS

ANEXO N° 1
ENCUESTA N° 1

1. ¿Establece vínculos con los policías comunitarios y los miembros de su comunidad?

SI

NO

2. ¿Tiene usted algún conocimiento sobre sistemas de seguridad?

SI

NO

3. ¿En caso de usted detectar conductas sospechosas avisa usted a las autoridades?

SI

NO

4. ¿Cuando cierra el establecimiento de comercio lo realiza en compañía de un empleado?

SI

NO

5. ¿Verifica que puertas y mallas de su establecimiento se encuentren en buen estado?

SI

NO

6. ¿Involucra a sus empleados en las estrategias de seguridad en su establecimiento?

SI

NO

7. ¿Mantiene buena iluminación al exterior de su establecimiento?

SI

NO

8. ¿Considera que el espacio físico del establecimiento es seguro y cómodo?

SI

NO

9. En alguna ocasión ha tenido inconvenientes (robo – atraco) con delincuentes dentro o fuera del establecimiento?

SI

NO

11. Considera que su empresa puede ser víctima de la delincuencia.

SI

NO

12. En la actualidad cuenta su empresa con un sistema de seguridad que garantice la custodia de los activos.

SI

NO

13. Considera que es importante establecer alternativas que den solución a la inseguridad que se vive en el Palmira?

SI

NO

14. Estaría de acuerdo en recibir capacitación acerca de MECANISMO DE SEGURIDAD?

SI

NO

15. Implementaría un sistema de seguridad en su establecimiento de comercio que se ajustara a su capacidad económica?

SI

NO

ANEXO N° 2

**INDICE DE SEGURIDAD URBANA
“DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO”
ENERO DICIEMBRE 2.006**

ANEXO N° 3

**LISTADO APORTADO POR LA
CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**

ANEXO N° 4

**MAPAS CONSOLIDADOS DE
DELITOS OCURRIDOS DURANTE EL
AÑO 2007**

ANEXO N° 5

**OBSERVATORIO DE SEGURIDAD Y
CONVIVENCIA – PUBLICACION FINAL**